كَيفَ تتحدث

من القلب

التواصل مع هؤلاء الذين يهمونك في حياتك الشخصية والمهنية

جاك كريفين

نقلته إلى العربية

أماني الدجاني



ما الهدف من إعداد هذا الكتاب

«إن للقلب أسبابه التي لا تعرف المنطق»

بليز باسكال (١٦٢٣-١٦٦٢)

« قل ما تعنيه واعن ما تقوله».

كم مرة سمعت هذه النصيحة؟ ربما يكون الجواب بعدد المرات التي أعطيتها أنت لغيرك. على كلٍ، إن ما تعنيه هذه الجملة حقاً هي ببساطة أن تقول ما تراه نابعاً من قلبك.. نعم؟!

ولكن مثل باقي الأمور السهلة، نجد أن تطبيق هذه المقولة بالنسبة للكثيرين منا صعب جداً.

انقطاع الصلة بين القلب والعقل:

كلنا نعلم أن الصدق، واستخدام التعابير الخالية من الرياء والتكلف بالإضافة إلى المشاعر الصادقة كلها أمور أساسية وحساسة في تعاملنا مع الأهل والأصدقاء والأحبة وحتى مع الأشخاص الذين نعمل معهم. ولكن إذا كانت لديك مشكلة في ربط ما تقوله بما تكنه في قلبك فاعلم أنك لست الوحيد. إن التحكم بالنقاط الأساسية التي ذكرناها يشكل معادلة صعبة، نسعى لحلها كل يوم. إن أولئك الأشخاص الناجحين في تعاملهم وتعايشهم مع أفراد أسرهم وأصدقائهم وعملائهم وزملاء عملهم بالإضافة إلى رؤسائهم في العمل، قد استطاعوا بكل تأكيد حل تلك المعادلة بنجاح. ونجد أن سير الكلام ينبع من قلبهم ويصل إلينا مروراً بعقلهم بمنتهى الصدق والحميمية والثقة دون انقطاع.

ولكن، ماذا عن الباقين؟

- نريد أن نقول ما نعنيه، ولكننا نتكلم أحياناً قبل أن نعرف ما نعنيه.

- نقصد بكلامنا شيئاً ولكننا نصل بنتيجته إلى شيء آخر.

- لا تسعفنا «الكلمات» المناسبة.

- نتذكر الكلمات المناسبة ولكن بعد فوات الأوان.

- لدينا مشاعر قوية وصادقة، إلا أننا لا نستطيع التعبير عنها.

- تقف الكلمات أحياناً حائلاً بيننا وبين ما نحس به.

- يقف ما نشعر به أحياناً حائلاً أمام كلماتنا.

- نشعر بالشيء الصحيح ولكننا نقول الشيء الخطأ.

لا يوجد أقوى وأصدق وأعم من هذه المشاعر: الحب -الغضب - الخوف. ومع ذلك، فإن التعبير عنها من خلال كلامنا يبقى من أصعب الأمور التي تواجهنا. لذا فإن هذا الكتاب سيساعدك على تخطي هذه المشكلة.

كلمات أكثر لمشاعر أكبر:

إذا كنت لا تجد صعوبة في التعبير عن مشاعر الحب والغضب والخوف لديك، تبقى هنالك عدة نقاط مهمة تشكل تحد بالنسبة لك، ألا وهي:

- قَوْل جمل مؤثرة وذات مغزى.
- تقديم اعتذارك عن خطأ بصدق ومن القلب.
- التعبير عن تشكراتك وتقديراتك القلبية.
- تقديم التشجيع الصادق للآخرين.
- إرسال التهاني القلبية المناسبة للآخرين.
- طلب خدمة أو معروف.

- توجيه دعوات صادقة تشجع الآخرين على تلبيتها.
- تقديم الحجة المقنعة.
- تعاطفك الصادق وغير المزيف مع الآخرين.
- البقاء على اتصال بالآخرين.

كيف تتحدث من القلب - مع أطفالك:

ستجد في هذا الكتاب الأسلوب الصحيح لتقديم النصائح إلى الأطفال أثناء حديثك معهم حول هذه الأمور العاطفية الحساسة:

- الغضب.
- الاهتمام.
- الموت.
- الطلاق.
- المخدرات.
- العواطف.
- الأخلاق.
- الجنس.

تعلم لغة الحب:

هنالك ميدان في الحياة هو أهم ميادينها حاجة لأن نقول فيه ما نريد من القلب: الحب. إن قول ما نعنيه تماماً وأن نعني ما نقوله أمر أساسي جداً في هذا الميدان وصعب جداً في الوقت نفسه. يساعدك هذا الكتاب على تحديد العقبات التي تعترضك هنا وعلى التغلب عليها من حيث اختيار العبارات والكلمات المناسبة التي تعبر تماماً عن أحاسيسنا القلبية.

- ستتعلم ما تحتاج معرفته عن لغة الجسد في الحب، عما يجب أن تقوله عند التعارف وعند طلب موعد من المحبوب.

- تم تخصيص فصل كامل لتعليمك كيفية كتابة رسالة حب تتناسب مع القرن الواحد والعشرين.

- ستتعرف أيضاً من خلال بعض فصول الكتاب إلى ما يجب أن تقوله عندما تجتمع بالحبيب، وما تقوله من خلال رسائل الحب المرسلة عبر البريد الإلكتروني (الإيميل) وكيف تستخدم الكلمات اللائقة والمناسبة لترميم أي فجوة في العلاقة.

تعلم لغة العمل:

من المؤكد أن من يعتقد أن هذا الأسلوب (التحدث من القلب) ليس له علاقة بأمور العمل يعاني من وضع كئيب في العمل. صحيح أن محيط العمل يمتلئ بمشاعر متضاربة وبنفوس ضعيفة هشة، ولكن يبقى مستقبلك المهني رهن ما تتفوه به. إن العمل مكان مناسب لأن تتحدث من القلب. يرشدك هذا الكتاب إلى:

- كيف تدلي بتصريحاتك.
- كيف تغتنم فرصة اعتذارك من أحدهم لتعزيز علاقة العمل.
- كيف تعبر عن شكرك بصدق.
- كيف تنقل تهانيك في مناسبة ما.
- كيف تقدم شكواك بطريقة ناجعة.
- كيف تعبر عن تعازيك لأحدهم وتعاطفك معه.
- كيف تؤثر على الآخرين من القلب.
- كيف تطلب المساعدة.
- كيف توجه دعوة لمناسبة ما.
- كيف تعمل على تطوير نفسك وتطوير مشروعك والارتقاء به.

ما مفهوم من القلب:

إذا شعرت أن المعلومات والأفكار الواردة في هذا الكتاب زائدة بعض الشيء، فإن هذا مرده إلى أن هذا الكتاب يقول لك ما يلزمك قوله من القلب مع كائن من كان الشخص الذي تتواصل معه. إن المفهوم الذي يوحد بين مختلف أنواع البشر وبين جميع الحالات التي سنتعرض لها في هذا الكتاب هو مفهوم خط القلب: المباشر من القلب إلى العقل إلى الكلمة. إن الاتصالات الناجحة والمؤثرة تبدأ من اكتشاف خط القلب المناسب للّحظة المناسبة والمكان المناسب والشخص المناسب.

إن كل حالة ستمر معنا في هذا الكتاب ستعطينا خط القلب المناسب لتلك الحالة وتدلنا كيف نصل إليه وكيف نستخدمه من أجل بلوغ هدفنا دون أن نحيد عنه أو نضيع السبيل للوصول إليه.

تعلم الخط الخاص بك:

قد تراودك بعض الأفكار التالية:

١. إن مشاعرك فريدة ولا يستطيع أحد أن يعرف ما تحس به فعلاً.

٢. لا يمكنك التكهن بالمشاعر بشكل عام؛ لذلك عليك التحدث بما تكنه من مشاعر بشكل تلقائي وعفوي. قد تصيب وقد لا تصيب، قد تكون محظوظاً وقد لا تكون.

من الطبيعي أن تفكر بهذه الطريقة ولكنها غير صحيحة أو مفيدة. بالتأكيد، إن مشاعرك هي مشاعرك، إلا أن هذا لا يعني أنك طرف وحيد فيها. لذا، فإن هذا الكتاب سيدلك كيف تطابق بين مشاعرك ومشاعر الآخرين. وحالما استطعت القيام بهذه المطابقة، سندلك على الكلمات المناسبة التي لن توصلك فقط مباشرة إلى قول ما تريده فعلاً من القلب، وإنما إلى ما يريد الآخرون سماعه أيضاً.

ستتعلم أيضاً شيئاً آخر: وهو أنه من المهم ألا تترك ما ينبغي قوله من القلب للمصادفة. وستعرف كيف تتدرب وتستعد جيداً لخوض أي اتصال مع الآخرين بنجاح.

الجزء ١

الاستعداد للتحدث من القلب

يعرفك هذا الجزء على مفاهيم

وتقنيات التحدث من القلب





اكتشف طريق قلبك

كن أنت فحسب! لا تفكر كثيراً! قل فقط أي شيء يخطر في بالك! لا تراقب نفسك! بل دع مشاعرك تكن دليلك! وعندما يحين الوقت ستسعفك الكلمات!

إن عالمنا مليء بالنصائح السيئة، وهذا بعض الأسوأ. ليس لأنه يحركه أي شيء خبيث، فكل هذه الآراء مبنية على الاعتقاد بأن مجتمعنا وثقافتنا يقدران التلقائية والعفوية أكثر من أي شيء آخر. فنحن نسلم جدلاً بأن التعبير العفوي هو شكل التواصل الأكثر مباشرة وأن التواصل الأكثر مباشرة هو بالضرورة الأكثر صدقاً. ونتيجة لذلك فإننا نساوي بين الحديث الطائش والحديث الصادق. وإذا أخذنا هذا إلى الخطوة التالية، وهي أن الحديث الأكثر صدقاً هو بالضرورة الحديث الأفضل، فينبغي عندئذ أن نستنتج بأن الحديث الأفضل هو الحديث الأقل تفكيراً، وفي الواقع كلما قلَّ التفكير في ما نقول كان أفضل!

إن اللغة، كما يخبرنا كثيرون من علماء الأحياء والأجناس والفلاسفة، هي في النهاية ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى في مملكة الحيوان. فاللغة هي بالتأكيد الوسيلة الذي نتمكن بواسطتها التعبير عن معظم حاجاتنا، وبشكل أوسع، التي نستطيع بواسطتها تلبية تلك الحاجات. فاللغة، بأية طريقة ننظر إليها، هي مركزية لكل شيء نكونه ونتمناه. فهل يجب أن نكون راغبين إلى هذه الدرجة بالتنصل من مسؤوليتها والتحكم بها؟

لا حاجة لأن تضيع وقتك في الإجابة عن سؤال من الواضح أنه متكلف. فالنقطة الأساسية هي: اللغة الصادقة الفاعلة - النابعة من القلب - لا تتطلب الاستغراق في

الفكر. وعكس السؤال تماماً: فكلما كان التفكير أعمق، والخيال أوسع في ما تقوله، يمكن أن يكون أكثر صدقاً وفاعلية وإحساساً.

ما طريق القلب، والعفوية؟

ولكن لماذا يتحتم علينا إعطاء أكثر من مجرد تفكير عابر للتعبير عما نشعره؟ ألا يجب أن يأتي هذا بشكل طبيعي؟

ربما يتحتم ذلك، وسيكون رائعاً لو حدث. ولكن في هذه الحالة سيكون رائعاً أيضاً إذا لعبنا كلنا رياضة الغولف مثل «تايغر وودس»، وعزفنا على الغيتار مثل «إريك كلابتون»، ولعبنا بسوق الأوراق المالية مثل «وارن بوفيه».

فعلى الرغم من إعلان الاستقلال لم نخلق جميعاً متساوين، والحياة ليست عادلة بالضرورة. فبالنسبة لكل من «وودس» و «كلابتون» و«بوفيه» فإن تفوقهم في مجالاتهم التخصصية يبدو طبيعياً. إلا أننا نعلم أن مهاراتهم ليست موروثة، بل هي مجموعة متوافقة من القدرة الطبيعية والعمل الدؤوب وربما بعض العناصر الأخرى المترامية على طول الطريق. ومع ذلك، فإننا عندما نستمع إلى متحدثة فصيحة ومقنعة نفترض أن الكلمات الصحيحة تخرج منها بالفطرة تماماً، ونتحسر على حقيقة أننا لا نشاركها تلك الفصاحة.

الخبر السيء هو أن البراعة في الرياضة والمهارة الموسيقية والعبقرية المالية لاتولد معنا ومثلها القدرة على التكلم من القلب. فمثل التأرجح الماهر في لعبة الغولف، أو الإتقان التام للغيتار أو الإدراك المتبصر في خطة الاستثمار، كذلك خلق قدرة على الكلام صادقة واضحة مقنعة هي عملية معقدة للغاية كي تكون طبيعية وفطرية تماماً بالنسبة لنا. أما الخبر الجيد فهو أننا جميعاً، لو أردنا، يمكننا أن نتعلم لعب الغولف وربما بشكل أفضل، أو النقر على وتر أو وترين من الغيتار، أو حتى الاستثمار بدرجة من الحكم السليم. ويمكننا أيضاً أن نتعلم التحدث من القلب، والخطوات في مرحلة التعلم هذه هي التالية:

الخطوة الأولى: سلّم بفكرة أن التحدث من القلب هو التحدث دون تفكير. وهذا يقتضي التخلي عن الكذبة التي تقول إن ما يحرّك القلب وما يحرّك العقل غير متوافقين وهما في صراع حتماً.

الخطوة الثانية: سلّم بفكرة أن الحديث العفوي هو الحديث الأفضل. فهو الطريقة الأفضل لضمان ما تريده بالفعل. وفوق أي شيء آخر، إن التحدث من القلب هو قول ما تريد قوله.

الخطوة الثالثة: سلّم بفكرة أنك تعلم بشكل طبيعي ما تريد قوله، لكن لديك مشاكل بوضعه في كلمات وحسب. فالحقيقة هي أن العملية الأساسية المهمة في التحدث من القلب هي تحديد ما تحتاج إلى قوله فقط. وعلينا غالباً أن نكرّس بعض الوقت والتفكير لإظهار ما في قلوبنا. ولا يمكننا لمجرد أن شيئاً ما مهم بالنسبة إلينا، أن نفترض أننا على دراية تامة به. لذا عليك أن تحدد ما تريد التعبير عنه قبل أن تبدأ بوضعه في كلمات.

الخطوة الرابعة: لاتسلّم بفكرة أنه عندما تعرف ما تريد وما تحتاج إلى قوله، فإن الكلمات سوف تأتي، لأن الأمر لايسير بالضرورة بهذه الطريقة، ومن المؤكد أنك لا تستطيع أن تعتمد على ذلك. كم مرة شعرت أنك متأجج العاطفة، لتجد أن لسانك معقود وحسب: غاضب جداً بحيث لم تستطع الكلام، مسرور جداً لدرجة لم تستطع معها الكلام، حزين جداً، مهتاج جداً، محبط جداً؟ فكما تقود العواطف القوية الحديث غالباً، فإنها تكبته أو تعترضه أيضاً. وكثيراً ما نتفوه بأشياء مدفوعين بمشاعر قوية ثم نندم على ما قلناه فيما بعد أو في الحال.

والآن، بعد أن تحررنا من العوائق الأربعة السابقة للتحدث من القلب، يمكنك أن تضطلع بالخطوات الإيجابية التالية:

الخطوة الخامسة: اكتشف ما في قلبك. وحدد ما تريد وما تحتاج إلى قوله. سنبدأ بشرح هذه الخطوة بالتفصيل في الفصل الثالث، بيد أنها موضوع تجده في كل مكان في هذا الكتاب.

الخطوة السادسة: ابحث عن طريق قلبك. الطريق الأكثر مباشرة من القلب إلى العقل إلى الكلمات. أنت بحاجة ليس فقط إلى تحديد ما تريده وما تريد قوله، بل إلى ما تحتاج أن تقوله بكفاءة ومباشرة أكثر. إن الحديث مثل إشارة الراديو أو التلفزيون معرّض إلى الاضطراب والتشويش من مصادر مختلفة. وتشمل بعض مصادر الاضطراب الأكثر شيوعاً:

- عواطف متصارعة ودوافع متنافسة. نحن لسنا دائماً أحاديي التفكير، فأحياناً نشعر بأكثر من عاطفة قوية واحدة تجاه قضية معينة ما.
- الخوف من الارتباك.
- الخوف من التسبب في الارتباك.
- الخوف من التعرض للنقد.
- الخوف مما سيظنه أو يشعر به الشخص الآخر.
- الفهم المنقوص للموقف من قضية.
- القدرة غير الوافية في مجال خيارات اللغة المتاحة.

إن الكثير من الفصول في هذا الكتاب سوف تساعدك في التركيز على الاضطرابات القاهرة، وعلى العوائق التي تسد أحياناً طريق القلب، والطريق من القلب إلى العقل إلى التعبير.

الأمر شبيه بـ علاقة متبادلة

إن طريق القلب ليس عضواً في الجسم أو تركيباً فيزيولوجياً، بل هو، إلى حد ما، استراتيجية للحديث. وهو يتغير في حد ذاته حسب الزمان والمكان والناس المعنيين فيه. وبالتعريف، لا يمكن أن يكون الحديث عملاً منفرداً، فهو في الحد الأدنى حوار ثنائي. ثمة سؤال فلسفي مشهور يقول: «إذا سقطت شجرة في الغابة ولم يكن هناك أحد ليستمع، فهل تصدر صوتاً ؟» وبالمثل، هل يمكن أن يكون هناك حديث دون

وجود أحد تحادثه؟ إن البحث عن طريق القلب في أي مثال يعتمد كثيراً على من هو الشخص الآخر الذي يؤثر على مشاعرك وحاجاتك ورغباتك الخاصة.

تنظر استراتيجيات التواصل أو الحديث المقدمة في هذا الكتاب دائماً في اتجاهين، تجاه نفسك وتجاه الآخرين. إن مهمتك هي التركيز على نفسك وعلى احتياجاتك، وفي نفس الوقت توجيه اهتماماتك إلى متلقّي حديثك ... لما تعرفه عنه وعن أهدافه ورغباته واهتماماته. إن الحديث من القلب بقدر ما يعني الآخرين يعنيك أنت.

الخيال هو المفتاح

لا يحتاج الأمر إلى عبقرية عالم صواريخ لاكتشاف أن أولئك الذين نحتفل باستخدامهم العظيم للغة - الشعراء والروائيون والمؤرخون والخطباء المشاهير - هم أعظم مستخدمي الخيال أيضاً. وفي الحقيقة إن الخيال هو أكثر ما نعتز به لدى كتّابنا العظماء. ولكن لماذا ندّخر هذه الملكة العقلية لكتّابنا الكبار؟ ماذا عنا نحن الناس العاديون أكثر؟

سواء شرعت أنت في كتابة رواية أمريكية عظيمة أو عبارة تهنئة إلى صديق حصل لتوّه على وظيفة براتب مغر، فإن ممارسة الخيال سوف تجعل الحديث أكثر فاعلية.

- لا تحاول الحديث من دون طائل. استعمل خيالك لتتصور مستمعك .. قارئك .. شريكك في الحديث .. متلقي رسالتك. تخيل أن الكتابة مثل المحادثة وجهاً لوجه.
- تخيّل كيف يشعر الشخص الآخر الآن، وكيف تحب أنت أن يشعر بعد أن يقرأ رسالتك.
- تخيّل نفسك خارج نفسك، أي، ركز على الشخص الآخر.
- تخيّل الحوار حتى قبل أنت تنطق بكلمة واحدة. عندما يكون لديك فعلاً شيء مهم

كي تقوله، قم بمراجعة الحوار في مخيّلتك. تدرب على البروفة ومثّل المشهد لنفسك وكأنه فيلم.

- تخيّل نتيجة الحديث. ما هي القضايا التي ستحلها؟ كيف ستبدو الأشياء بعد أن كتبت تلك الرسالة المهمة أو بعد أن أجريت المحادثة التي تعلم أنها ضرورية ولكنك كنت متخوّفاً من خوضها؟

السياسة الأفضل

كثيراً ما يقال: **الصدق أفضل سياسة**، ولكن صحيح أيضاً أن الصدق ليس هو السياسة الوحيدة الأفضل .

إن كان بمقدورك أن تتحدث بصدق وموضوعية مطلقين فأنت في أفضل وضع ممكن. خذ ذلك نقطة بداية لك. ابدأ بأن تقول الحقيقة، كل الحقيقة، ولا شيء غير الحقيقة.

غير أن الصدق ليس مكافئاً دائماً للحقيقة بهذه البساطة. ولنتخيل على سبيل المثال أن لديك صديقاً مفضلاً وهو رسام يرسم أيام العطلة، فنان هاو يجد الكثير من المتعة في اللوحات الصغيرة التي يرسمها. وهو متواضع بالنسبة لأعماله ولكن من الواضح لك أنه معتز بعمله كثيراً. لقد أنهى لتوّه لوحة لابنه ولابنته، صورة أخذت منه عدة أشهر من العمل. إنه يريك إياها ... وإذا هي فوضى رهيبة. فالطفلان المسكينان يبدوان وكأنهما يلعبان في حركة مرور مزدحمة جداً.

أنت تحدق في اللوحة فاغر الفم، وصديقك يبتسم مبتهجاً.

هل الصدق هو السياسة الأفضل هنا؟

نعم. ولكن ليس الحقيقة. في هذه الحال فإن الجواب الصادق يأخذ بالحسبان الاعتبارات التالية:

- **ما تشعر به إزاء صديقك**. فأنت تحبه ولا تريد أن تؤذيه. هذه هي المشاعر وهذا هو الهدف الأقرب إلى قلبك.

- **كيف تتخيل مشاعر صديقك.** في هذه الحال من الضروري القيام بتصور أو تخيل ولو ضئيل. فمن الواضح أنه فخور بما أنجزه، ويريدك أن تشاطره رأيه في اللوحة.

- **الغاية أو الهدف من هذا الحديث.** فأنت لست فناناً ناقداً، وبالرغم من ذلك طلب رأيك بلوحته، فالهدف الحقيقي من هذا الحديث ليس النقد الفني، بل أن تدع صديقك يشعر بالسرور تجاه عمله.

إن الجواب الأكثر صدقاً في هذه الحال، والأصدق مع أحاسيسك، والأصدق مع ما تتصور أنها أحاسيس صديقك، والأصدق مع الهدف من هذا الحديث الخاص، لا ينسجم تماماً مع ما تدركه أنه حقيقة موضوعية مطلقة.

«إنك حقاً ترى ولديك بأسلوب محبب فريد. وهذا يتجلى بوضوح في هذه اللوحة!»

إنه جواب صادق، وإن لم يكن حقيقياً تماماً.

١٥ طريقة للبدء بالتحدث من القلب

تعلمنا من مادة الفيزياء في المرحلة الثانوية مبدأ العطالة، وهو نزوع الجسم المتحرك للبقاء متحركاً، أو نزوع الجسم الساكن للبقاء ساكناً إلا إذا تعرض إلى قوة خارجية. إن قانون الفيزياء هذا ينتقل أيضاً بدقة إلى قانون في علم النفس الإنساني. فلدى الكثير منا مشكلة في عملية البدء على نحو طبيعي تماماً. إن الكلمات الأولى هي أصعبها خروجاً، وأحياناً تبدو إمكانية الحديث رهيبة جداً حتى للبدء به. وفيما يلي بعض الخطط للتغلب على العطالة التي قد تمنعنا من التحدث من القلب.

١. **لِمَ عجلتك؟** لا يوجد قانون ضد أن تفكر قبل أن تتكلم أو تكتب. خذ وقتك كي تتمكن من فرز أفكارك وتحدد الهدف من حديثك. فكّر في ما تشعر به، وما تريد أن تحققه من وراء هذا الحديث.

٢. **لا تجلس على المقعد الساخن:** إننا في وضع نعتقد فيه أن الحوار أو الحديث يجب أن يكون ناراً سريعة، فيه أخذ وعطاء. وكثيرون منا لا يشعرون بالارتياح إن صمتوا ولو لبضع ثوان بين السؤال والجواب. يجب أن لا تشعر بأنك مضطر للرد بجواب سريع .. خذ الوقت الذي تحتاجه. وعند الضرورة اشترِ الوقت عن طريق استخدام عبارات مثل «هذا سؤال مهم ووجيه. أمهلني قليلاً للتفكير به.»

٣. **قم بمراجعة ما تشعر وتفكر به وماتريده ذهنياً**، ثم قم بصياغة ما ستقول.

٤. **تمرن على العفوية.**:إذا كنت تحسد خفة الدم الرقيقة لرجال وسيدات هوليوود، فتذكر أنهم يتبعون النص ليس إلا. ومع ذلك كن واعياً أن الحياة الحقيقية أيضاً يمكن أن تدون في نص. ولا يعدّ التخطيط لما تريد أن تقوله في موقف معين خداعاً، بل إنه لفكرة جيدة أن تمرن خيالك كي تستبق ما تتوقع أن يقوله الآخرون. تمرّن عقلياً على التبدلات المهمة المتوقعة.

٥. **أنجز وظيفتك:** إن الحديث الأكثر إقناعاً ليس مليئاً بالعبارات الوردية واللغة المحببة، بل بالحقائق المناسبة والمفيدة. فإذا كان لديك شعور قوي تجاه أمر ما، عليك أن تتعلم كل ما يمكنك أن تتعلمه قبل أن تجلس لتكتب أو تقف كي تتكلم.

٦. **اختر مستمعيك:** كن متيقناً من أنك توجه حديثك المهم إلى الأشخاص المناسبين. وغالباً ما يكون هذا واضحاً ولكن ليس دائماً. فمثلاً، إذا كنت تتحضر للتملق الصادق في محاولة لتوظيفك في عمل جديد، فتأكد من تحديدك الشخص الذي لديه صلاحية لتوظيفك. تحدث إليه وليس لنائبه أو مساعده.

٧. **تحدّث في الوقت الصحيح:** كثير منا يتكلم عندما تلهمه روحه. وقد يكون هذا ضرورياً في بعض الأحيان، ولكن عليك أن تولي اهتماماً دقيقاً، كلما أمكنك ذلك، في اختيار الوقت الأمثل للتحدث أو الكتابة. فعلى سبيل المثال:

- أنت تريد ترقية. قم بعرض الموضوع بعد إنهائك للمشروع بشكل ناجح، وليس عقب حدوث بعض النتائج المخيبة.

• أنت تعلم أن زوجتك تمر بأيام جيدة وأيام سيئة، أو أنها لا تتمتع بمزاج جيد في الصباح. قم بفتح المواضيع الحساسة في الأيام الجيدة، ولكن ليس في الصباح على الإطلاق.

• إن مكان عملك له إيقاع خاص به، فالصباح يكون محموماً أما فترة ما بعد الظهر فتكون هادئة غالباً. لذلك قم بطرح الأمور المهمة عندما يتوقع أن تلقى اهتماماً هادئاً، رصيناً، واسعاً وكبيراً.

• تعد بداية الأسبوع في أي مكان عمل سيئة لطرح القضايا، ويفضل تأجيلها حتى اليوم التالي.

• في العمل، يجد الكثير من الناس صعوبة في التركيز في آخر أيام الأسبوع.

• بتساوي جميع الأمور الأخرى، تكون الطاقة العالية لمعظم الناس في أواخر الصباح بين الساعة العاشرة والساعة الحادية عشرة. ويتلازم مستوى الطاقة العالية مع العواطف الإيجابية ومستويات التفاؤل العالية. وغالباً ما يكون هذا وقت جيد لعرض الأمور التي تهمك.

• بالنسبة إلى معظم الناس، تعتبر فترة العصر وقتاً فاتراً كله خمول وذا طاقة ضعيفة، وخاصة بين الساعة الثانية والرابعة.

٨. سلّم بفكرة أن هناك مشاعر «جيدة» في مواجهة مشاعر «سيئة»: وتقبّل فكرة أن هناك مشاعر صحيحة ومشاعر خاطئة. إن هذا التمييز ليس له علاقة بالأخلاق. فالمشاعر «الصحيحة» هي تلك التي تريد أن تشعر بها مستمعك أو قارئك نتيجة حديثك. وبالمقابل فالمشاعر «الخاطئة» هي تلك التي تحض مستمعك أو قارئك كي يتصرف بطريقة معاكسة لما تريده. قم بتمرين مخيلتك على تحديد أي المشاعر هي «الصحيحة» بالنسبة إلى موقف معين، وقم بتكييف حديثك بطرائق تعتقد أنها سوف تولّد هذه المشاعر.

٩. **لا تسأل عما تريده أنت**، وبدلاً من ذلك ادخل في الحديث مركزاً على ما يريده الشخص الآخر. وهذا لا يتطلب منك أن تلتزم بمبدأ إنكار الذات والتضحية بالنفس، بل تتطلب تغييراً في المنظور. لنقل إنك بائع سيارات وتريد أن تبيع الزبون سيارة، وإنك تريد هذا بشكل ملح، ليس بسبب رغبتك الشديدة في رؤية الزبون سعيداً بقيادة سيارة، بل لأنك تحتاج إلى تأمين المال لتسديد القسط الشهري للمنزل. فإن كنت صادقاً تماماً فقد تقوم بلفت انتباه الزبون في صالة العرض عن طريق تعليق مثل: «في الحقيقة يجب عليك شراء هذه السيارة، لأنك إن فعلت ذلك فلن أقلق بشأن القسط الشهري للمنزل ». ومن الطبيعي أن هذه الصراحة لن تؤدي إلى عملية بيع. ولكن، بدلاً من ذلك، حاول أن تسلط الأضواء ليس على احتياجاتك ورغباتك بل على احتياجات ورغبات الزبون: «هذه السيارة ذات قيمة عظيمة لأنها ...»

١٠. **تعامل مع مخاوفك**. إن القلق الناجم عن الخوف من الارتباك المتوقع ومن تلقي رد غاضب، أو رفض محتمل و ... و .. يمكنه بالتأكيد أن يعترض أو يشوه الحديث المهم. لا تحاول أن تتجاهل مشاعرك القلقة. فإن أنجع طريقة لتقوية عاطفة سلبية هي محاولة تجاهلها. وهذا سيضطرك فقط إلى التركيز على العاطفة. وبدلاً من ذلك حاول ما يلي:

- قم بتمييز ومعرفة المشاعر السلبية التي لديك، ولا تحاول تجاهلها أو الهروب منها.

- حاول بروِيّة أن تتخيل أسوأ شيء يمكن أن يحدث لك نتيجة الحديث الذي سوف تقوم به. قم بإعداد سيناريو كامل حتى النهاية، وقم بتمثله. جرِّب العواطف قبل الحديث أو قبل إرسال الرسالة، ولا تدع الخوف يتسلل إليك.

- بعد أن تكون قد تخيلت أسوأ لما يمكن أن يحدث، قم بتخيل أفضل نتيجة. كيف ستشعر؟ ما سيكون الوضع عليه إن نجحت في هذه المواجهة؟ قم باستعراض هذا السيناريو أيضاً. هل سيشفي هذا التمرين حالتك العصبية؟

ربما لا، ولكنه سوف يجعل العواطف مرتبطة بحديث راسخ أكثر حميمية، وبالتالي أقل تهديداً. وإلى هذا الحد سوف يخفف أيضاً من قلقك ويساعدك على البقاء بتماس مع طريق قلبك في هذا الموقف المعين.

١١. **اظهر وكأنك تتحدث من القلب:** يبين الفصل الثاني من هذا الكتاب كيف تستخدم لغة جسدك كي تتحدث بشكل مقنع.

١٢. **لا «تتكلم» فقط بلغة الجسد الفاعلة، بل تعلّم كيف «تقرؤها» أيضاً:** وسيساعدك الفصل الثاني من هذا الكتاب أيضاً في أن تصبح أكثر إحساساً بإيحاءات لغة الجسد التي يعطيك إياها مستمعك. قم بمراقبة تأثير كلماتك على الشخص الآخر.

١٣. **كن مقنعاً باستخدام أذنيك:** إن الذين يتكلمون بشكل أكثر نجاحاً من القلب هم الذين ينصتون بشكل مرهف الإحساس. وسيساعدك الفصل الرابع كي تصبح أفضل مستمع ممكن.

١٤. **إياك أن تستجدي، ولكن كن مهيئاً للمساومة:** يكوّن الحديث المقنع إيقاعاً معيناً من الأخذ والعطاء. ويمكنك أن تخلق هذا الإيقاع ليس عن طريق طلب ما تريد بل بالتفاوض. ما هو الفارق؟ إن الطلب هو أخذ؛ أما التفاوض فهو مقايضة سلعة قيّمة بأخرى، فهي أخذ وعطاء. إن الحديث الأكثر إقناعاً يرتكز على التفاوض. فمن جهة يبقي التفاوض القضايا حيّة. فإن سألت ببساطة: «هل يمكنني أن أحصل على ترقية؟ وكان الجواب «لا» فإن الحديث سيؤدي إلى توقف تام محبط. غير أنك إذا قمت بطرح هذا الموضوع كتفاوض، فسوف يصبح شيئاً حياً - أو على الأقل طلباً يدعو إلى جواب مبدع. فعلى سبيل المثال:

- منذ أن توليت أنا إدارة المشروع X .. حصلنا على زيادة بنسبة ١٥٪ في هامش الربح، وقد قمنا مؤخراً بالتوسع وإضافة منطقتين. وفوق هذا كله فإن السنة لما تنته بعد. لقد أعطيتموني الكثير من الحرية المبدعة التي أشكركم عليها. إلا

أنني أشعر الآن أنه حان الوقت كي يرتفع راتبي إلى مستوى مسؤولياتي ومؤهلاتي، وبشكل خاص، إنجازاتي.

١٥. **قم بخلق جو من السرور:** إن التكلم بشكل صادق ومقنع في جو ودي محترم أسهل من التكلم في جو يُشعِر بالبرودة أو حتى العداء. قم بصقل عادة الحديث القصير الخلاَّق ضمن الأسرة وبين الأصدقاء أو في مكان العمل. لا تتطلب جميع الأحاديث أن تكون من صميم القلب. تعوّد على سؤال الناس عن حياتهم اليومية أو كيف يستمتعون بعطلتهم الأخيرة، أو كيف تعمل سيارتهم الجديدة. اسأل طفلك كيف أمضى يومه في المدرسة. اطلب من صديقك نصائح عن الأفلام التي يجب مشاهدتها. ففي أي شيء تسأله، قم بالتركيز على اهتمامات الشخص الآخر، ولكن حافظ على أن تكون ذات طبيعة عفوية وخفيفة.

نبين هنا فكرة أخيرة للتغلب على القصور الذي يردعك عن التحدث من القلب: قم بالغوص في بقية هذا الكتاب. وستحصل على أفضل نتيجة إن قرأت جميع الفصول في الجزء الأول وقمت بمراجعة الباقي حسب ما تمليه عليك احتياجاتك.



ولا كلمة أخرى!

أنهى عالم النفس ألبرت مهرابيان في عام ١٩٧١ دراسة حول طبيعة الإقناع. وقد وجد أنه عندما يقوم المستمعون بمحاكمة عقلية للمحتوى العاطفي في حديث ما، فإنهم يعطون الوزن الأكبر لتعابير وجه المتكلم وحركاته، أي «لغة جسده.» وقد كان مهرابيان قادراً على تحديد هذا الوزن؟ بما يعادل ٥٥٪. أي أنه وجد أن ٥٥٪ من قوة المتحدث على الإقناع، وتأثيره، تعتمد على إيحاءات مرئية لا لفظية.

هذا استنتاج قوي، حيث نجد أن نسبة ٤٥٪ فقط من فاعلية الحديث تأتي من الكلمات؟

ولكن لا.

في حقيقة الأمر، لقد وجد مهرابيان أن العوامل الأهم في تحديد قوة الإقناع للحديث والتي تلي الإيحاءات المرئية هي «الخصائص اللفظية» وليس الكلمات، بل نغمة الصوت وطبقة الصوت وبراعة الأداء، وتشكل هذه نسبة ٣٨٪ من فعالية المتحدث، فيصبح المجموع ٩٣٪. فوفقاً لدراسة مهرابيان إن نسبة ٩٣٪ من فعالية الحديث لا علاقة لها بمعنى الكلمات المستخدمة. أما الكلمات نفسها فلا تشكل أكثر من ٧٪ من فعالية الحديث وحسب.

لغة الجسد

إن الدرس المستخلص من دراسة مهرابيان هو أن أي إنسان يريد أن يتحدث من القلب. وينقل الأمور المهمة بطريقة صادقة ومقنعة يجب أن يتوجه دائماً إلى النواحي غير اللفظية من الحديث اللفظي، ألا وهي الحركات

والتعابير ونغمة الصوت، بغض النظر عن الكلمات المستخدمة أو غير المستخدمة.

غزاة الفضاء

أوضح «يوليوس فاست» في كتابه الرائع المشهور «لغة الجسد» عام ١٩٧٠، أن البشر، مثل باقي الحيوانات، ينتمون ويدافعون عن أرض ما، أو فضاء شخصي. ففي عالم الحيوان يتم الدفاع عن الأرض من خلال إيماءات رمزية (فالقطة تقوم بحني ظهرها، والكلب يزمجر ويكشر عن أسنانه) ويتصاعد العنف أكثر وأكثر. إلا أن الدفاعات بين الناس هي رمزية فقط. فهي ناعمة بشكل كاف بحيث إننا لا نعي دائماً الإيماءات والوضعيات الدفاعية، مع أنها فاعلة أيضاً.

الدفاع المقنّع

يتحدث «فاست» حول سلوكنا المقنّع، الوجه الذي نقدمه إلى العالم الخارجي، وهو الذي نادراً ما يكون وجهنا الحقيقي. في الواقع يعدّ السماح لوجهنا بالتعبير عن حقيقة ما نشعر به أمراً غير لائق بل أمراً فاضحاً وغير اجتماعي. فنحن نتكيف منذ عمر مبكر جداً مع وضع قناع على مشاعرنا من خلال تعابير وجهية معينة وإيماءات جسدية أخرى. ونتيجة لذلك، فقد تعلمنا توظيف لغة الجسد الكاذبة، وهي تخفي في معظم الأحيان أكثر مما تبوح عما في قلوبنا. ويبين «فاست» أن الدافع الأكبر لهذا السلوك المقنّع هو الدفاع عن المساحة الشخصية. إلا أن المشكلة هي أن مثل هذا الدفاع ليس فقط غير ضروري في أغلب الأحيان (نوع من ذي بالٍ لتطورنا البيولوجي والثقافي) بل يمكن أن يكون هداماً بكل ما تعنيه الكلمة. فيمكنه أن يجعلنا غير صادقين أو عصبيين أو خائفين أو مراوغين أو حتى خائنين. وغالباً ما يسد طريق القلب، ويناقض بشكل مرئي لا شعوري ما نقوله بشكل لفظي ومدروس.

وتشمل بعض الأقنعة السائدة ما يلي:

- **الابتسامة المتكلفة:** يمكن أن تكون الابتسامة إحدى أقوى وسائل التواصل غير

اللفظي. فيمكنها أن تكون أفضل كاسر للجليد، ورسولاً موثوقاً للإخلاص والسرور والثقة والمرح. كما يمكنها أن تكون أيضاً قناعاً قوياً. نحن نبتسم عندما نكون سعداء وكذلك نبتسم عندما نكون مضطربين وعندما نعتذر وعندما نعاني من حظ عاثر. إن الابتسامة غالباً ما تقنّع وتخفي الانزعاج ونفاد الصبر، بل وحتى الغضب.

- **العبوس المتكلف:** تحدث جنرال الحرب العالمية الثانية «جورج باتون» عن ارتدائه «قناع الحرب» وهو العبوس الشديد القاسي والجامد الذي تعوّد على ممارسته يومياً أمام المرآة. وكثير منا يتخذ أقنعة مشابهة.
- **الإيماءات المغلقة:** الطريقة التي نكتف بها ذراعينا حول صدرنا، أو طريقة وضعنا لرجل فوق الأخرى هي غالباً تعبير عن دفاع ضد غزو مجالنا.

إن هذه الأقنعة وغيرها ليست كلها سيئة. ففي المجتمعات المدنية المكتظة لا يمكننا الاستمرار بدونها. فهي تجعل يوماً بعد يوم الحديث العرضي مع أي عدد من الغرباء أسهل. ومما لا شك فيه أنها تجنب الكثير من الكراهية بدءاً من الكلمات النابية إلى استخدام اللكمات. نحن لا نريد أن ندع العالم بأكمله ضمن مجالنا الأكثر حميمية. فسعادتنا الاجتماعية والثقافية والنفسية تتطلب الحفاظ على منطقة معينة من فضائنا الشخصي.

ولكن قد تتدخل الأقنعة التي نضعها أيضاً في حديث مهم وتخرب الرسائل التي نريد نقلها.

- فقد نرسل برقية غير ودية بشكل لا شعوري.
- وقد نخبر العالم بشكل لا شعوري أننا غير صادقين أو غير جديرين بالثقة أو خائفين أو كذّابين.
- وقد نوحي بالغضب ونفاد الصبر.
- وقد نوحي بالملل.

هل هناك طريقة ما للتحكم بمتى وأين نضع الأقنعة؟ وهل هناك أي طريقة لنزع الأقنعة التي لا نريدها؟

في الحقيقة، إن لغة الجسد لغة فيها معان رمزية للحديث ويمكن تعلمها. ولأن تعلمها ممكن فإننا نستطيع ضبط طريقة استخدامها. فيمكننا فعلياً أن نصبح على دراية باللغة التي نستخدمها في مواقف معينة، ويمكننا تعديلها إلى درجة كبيرة. وتبين الفقرة التالية بعض الاقتراحات حول كيفية فعل ذلك.

لغة الجسد: ١٥ نصيحة:

١. **قم بدخول واثق مباشر:** كلنا يعرف رجلاً كان أو امرأة أن العيون تتركز عليه عندما يدخل (أو تدخل) غرفة ما. وليس بالضرورة أن يكون هذا الشخص جذاباً بشكل لافت، ولكن كما تقول العبارة المتداولة «يعرف (أو تعرف) حقاً كيف يكون الدخول».

إن مشكلة العبارات الجاهزة (الكليشيهات) هي أنها أصبحت مألوفة بالنسبة إلينا لدرجة أننا نتوقف عن التفكير بما تعنيه حقاً. في الواقع إن كيفية دخولك الغرفة يكوّن بياناً قوياً جداً عمن أنت وربما أهم من ذلك، عمن تظن نفسك. بالنسبة إلى بعض الناس المحظوظين فإن تكوين الانطباع الأول الإيجابي المؤثر يأتي بشكل طبيعي وسهل. أما بالنسبة إلى الآخرين فإن العمل الجاد والتمرين مطلوبان للتغلب على الميل الطبيعي نحو الارتباك. وحتى لو كنت من بين هؤلاء الآخرين فإن الجهد الإضافي المبذول يستحق ذلك. لماذا؟ لأنه رغم كونه غير مريح فإنه من الأسهل جداً بذل الجهد لتحقيق انطباع أول إيجابي من محاولة إزالة التأثيرات السلبية لانطباع غير محبب. وأحياناً لا تتاح لك الفرصة حتى للمحاولة.

٢. **سرْ منتصب القامة:** تخبرنا الحياة وأهلنا مراراً عن شيء غير منصف، وهو أنك إذا كنت من قصار القامة فإنك لن ترغب بسماع أن طوال القامة يتمتعون بميزة لغة الجسد المتكونة في داخلهم. إننا نميل بشكل طبيعي لمنح هيمنة أكبر

للأشخاص طوال القامة. فنحن نجدهم بشكل طبيعي أكثر سيطرة بل ربما نعتقد أنهم أكثر إخلاصاً أو جديرين بالثقة أكثر. والخبر السار هو أنه حتى ولو لم تكن طويلاً فإنه بإمكانك أن تمشي بشموخ موحياً بالطول. ابدأ بارتداء ثياب توحي بالطول:

- تجنب الثياب التي تشبه الصندوق.
- تجنب النقوش المخططة أفقياً.
- على الرجال قِصار القامة تجنب ارتداء السراويل ذات الموديلات الفضفاضة المنتفخة (الباغي)، وعلى النساء قصيرات القامة أن يفضلن الثياب ذات حاشية أطول.

والأهم من ارتداء ثياب تبرز القامة، هو تجنب دخول غرفة أو الاقتراب من شخص آخر بطريقة متذللة أو محدودبة أو مترهلة. قم بالتركيز على المحافظة على وضعية القامة المنتصبة عندما تريد الدخول، ثم حافظ عليها بعزم ودون تردد بمشية ذات معنى.

ولكن كيف تكتسب «مشية ذات معنى»؟ تحرك بهدف واعلم إلى أين أنت ذاهب.

- حاول دائماً الدخول في أي موضع للحديث إذا تبيّن لك هدف الحديث وموضوعه.
- إذا كان عليك التفكير أثناء دخولك، فإن الاحتمال المرجح هو أن تظهر متردداً أو شارد الذهن. لهذا تدرب مسبقاً قدر استطاعتك.

٣. **أظهر ابتسامة صادقة:** هل دفعك سوء حظك في يوم من الأيام لمقابلة موظف تسليف مقيت مطبق الفم؟ فهذا يعطيك شعوراً بالانهيار حيث تتراءى لك صور كرتونية لأكياس نقود مجنحة تطير في كل اتجاه إلا في اتجاهك! إن المفاوض العبوس الوجه لن يكسر الحاجز بينكما، فأنت تعتقد جازماً، أن البائع العبوس على

الأرجح لن يتم عملية البيع. وعلى النقيض من ذلك، فإن الابتسامة الصادقة هي دعوة. وأي شيء أقل من هذا يبعث رسالة مفادها أنك عزمت على عرض القليل أو لا شيء وأنك متفتح لقبول القليل أو لا شيء. وإذا بقيت مثل حبة بندق عسيرة الكسر، فإن كثيراً من الناس الذين تتقرب منهم سيقررون أنك لا تستحق أن يتعاملوا معك.

إذا وجدت أنه من السهل والطبيعي الابتسام فإن هذا شيء جيد بالنسبة إليك! ولكن على بعضنا أن يعمل أكثر على ذلك.

- ابدأ بالاسترخاء: فقبل أن تقوم بالدخول انظر إلى الأسفل ثم حرك فكك دائرياً ثم حرك لسانك داخل فمك. خذ شهيقاً عميقاً ثم احبسه ثم اطلقه بنشاط. قم بتكرار هذا التمرين عدة مرات.

- عندما تشعر باسترخاء عضلات وجهك، فكّر بشيء أو بشخص أو بمكان ما تحبه: تخيّل الأوقات والناس والأماكن الممتعة. إن الاحتمالات المتوقعة هي أن اجتماع الاسترخاء الوجهي مع الإطار المبهج للعقل سوف يجلب الابتسامة المرحبة السهلة والتي من شأنها جعل الحديث أيسر بشكل هائل.

٤. **أقم التواصل بالعيون وحافظ عليه:** إن العبارة الوحيدة للغة الجسد التي يكاد يعرفها كل شخص هي «تواصل العين». فكلنا يعلم ويتقبل أن النظر إلى عين أحد ما ينقل السماحة والصدق، كما أنه ينقل الطاقة المؤثرة أيضاً. لقد سمعنا جميعاً الناس وهم يتكلمون عن «التألق» في عين شخص ما، وكأن ذلك التألق شيء غير عادي، شيء يجعل الشخص المعنيّ يبدو شخصية خاصة. في الواقع لدى كل منا تألق في عينيه ولكن من النادر ملاحظته. لماذا؟ لأنه رغم أننا جميعاً نلاحظ أهمية تواصل العين فإن قليلين منا يقومون فعلياً بتواصل عين تام عندما نقابل أو نكلم شخصاً ما.

ومن أجل استثمار التألق في عينيك، ولنقل الصدق والطاقة، قم بتكوين تواصل العين تماماً قبل قولك الكلمات الأولى. وهذا العمل بالنسبة إلى بعض الناس ليس

سهلاً، فقد تعلّم كثير منا أن يكون خجولاً، فنحن نخاف أن نبدو ممن يحدقون النظر. والواقع أننا نخاف «غزو» فضاء شخص آخر بنظرتنا. إن التغلب على هذه العادات والعوائق للقيام بتواصل عين والمحافظة عليه يستحق عناء المحاولة. إن تواصل العين شكل مميز جداً للحديث.

٥. **لتكن مصافحتك للآخرين مميزة:** في الأوقات الغابرة التي تعرف بأنها الأيام القديمة الحلوة كان الآباء ينتحون بأبنائهم جانباً ليبينوا لهم بشكل رزين الأهمية الكبيرة للمصافحة المتواصلة الجيدة. فقد كان ينظر إلى المصافحة على أنها صانعة التعامل وخاتمة التعامل. فهي تنقل عالماً من الثقة والأمانة والقوة. وقد كان ينظر إلى قوة المصافحة النابعة من القلب على أنها ذات معنى روحي.

قد يبدو ذلك سخيفاً في هذه الأيام، ولكن تبقى حقيقة أن اللمسة الجسدية والحرارة البدنية تخترق الحواجز والتعقيدات لتعطي انطباعاً إنسانياً مؤثراً.

وهو انطباع يدوم أكثر من مجرد الإيماء بتحية إن المصافحة الحارة المخلصة لا تنقل فقط الانفتاح والإرادة في التواصل، بل تخلق ارتباطاً فيزيولوجياً مع حضورك الذي يميل إلى تثبيتك بشكل أكثر حيوية في ذاكرة الشخص الآخر.

وفيما يلي خطوات تكوين المصافحة الجديرة بأن تذكر:

أولاً: قم بالتسليم مصافحاً وراحة يدك جافة. احتفظ بمنديل لتنشيف يديك قبل الدخول إلى اجتماع أو لقاء حيث تتوقع فيه المصافحة. إن الكف المتعرّق الدبق غير مرغوب جسدياً. وهو ينقل قلقك أكثر من ثقتك وسرورك بهذا اللقاء.

ثانياً: أمسك يد الشخص الآخر بشكل كامل براحة اليد وليس بالأصابع.

ثالثاً: صافح وأنت تشد على اليد بشكل معتدل. إن المصافحة المتينة لا تتطلب أن تشد يدك بشكل يهشم العظام! ولكن في الوقت نفسه، يجب أن لا تمد يداً ميتة هامدة.

رابعاً: أمسك يد الشخص الآخر لبضعة ثوان إضافية أطول من التي اعتدت

عليها. إن هذا سيتقبل إخلاصاً إضافياً ويلفت حقاً انتباه الشخص الآخر أثناء تبادل السلام.

خامساً: أثناء مد يدك للمصافحة قاوم غريزة النظر إلى الأسفل إلى اليدين المتصافحتين. بل انظر إلى عيني الشخص الآخر بدلاً من ذلك.

سادساً: تأكد من أن تبدأ الكلام قبل أن تمد يدك. فإذا قلت عبارة مثل «يشرفني لقاؤك» أو «يسرني أن أكون هنا» والأيدي ما تزال متشابكة يشكّل تحية فاعلة بقوة.

٦. لا تندفع إلى الجلوس: أنت تدخل غرفة ثم ماذا؟ غالباً ما تكون الخطوة التالية هي الجلوس على مقعد في المكتب أو إلى طاولة الاجتماع أو في غرفة المعيشة. إن طريقة أدائك لهذا العمل يكشف للناس الموجودين شيئاً عن موقفك ومفهومك لهم. وعليك أن تدرك أن الناس الموجودين في الغرفة سيراقبونك وأنت تجلس. فنحن دائماً نميل إلى أن نمعن النظر ونتفرّس في أي شخص يدخل «أرضنا». عندما تدخل الغرفة وتجلس فأنت (حتى هذه اللحظة على الأقل) محط الأنظار.

- لا تندفع إلى الجلوس، فهذا يجعلك تبدو مرتبكاً. وأهم من ذلك، إذا كان الآخرون في الغرفة جالسين فإن وقوفك سوف يمنحك بضع لحظات ريثما يرفعون نظرهم إليك. وتذكّر: الطول له محاسنه، فإذا كان كل من في الغرفة جالساً وأنت واقف فأنت أطول شخص في الغرفة (في ذاك الوقت على الأقل). إن هذا يمنحك نسمة من الثقة والتأثير رغم أنها مؤقتة.

- فكر أين ستجلس. فإذا كان لديك الخيار قم باختيار كرسي ثابت وليس كنبة أو مقعد وثير طري. فأنت تحتاج إلى مقعد يبقيك معتدلاً في جلوسك حيث يسمح لك بالمحافظة على وضعية قائمة، وليس مقعداً يبتلعك بالكامل.

- إذا كان عليك الجلوس إلى طاولة، فليس من اللائق احتلال الكرسي الذي في رأس الطاولة (إلا إذا كنت أنت من يدير الاجتماع). وما عدا هذا كن مدركاً أن هناك

جغرافيا نفوذ سيكولوجية في العمل حول أي طاولة اجتماعات. فالمكان الأعلى نفوذاً هو عند رأس الطاولة، والمكان الثاني هو في الطرف الآخر المقابل. وقد يدهشك أن المقاعد المجاورة لمقعد رأس الطاولة على الجانبين هي أضعف الأماكن على الطاولة ويجب تحاشيها إن أمكن ذلك.

٧. **قم بنقل إحساس ينم عن طاقة استرخاء.** إن الطاقة الشخصية خاصة إيجابية محمولة بشكل كبير عبر الإشارات غير اللفظية. وتجنب الطاقة المشوشة مع عدم الراحة أو العصبية، وبدلاً من ذلك، ناضل من أجل نقل إحساس بالراحة وإحساس يمزج بين الحماسة والثقة التي يمكن تلخيصها بكلمة «اتزان ».

٨. **يعدّ التنفس من المظاهر المهمة للتواصل غير اللفظي:** من البديهي أنك لست بحاجة إلى كتاب ليعلمك كيف تتنفس، ولكن إذا أصبحت مدركاً لكيفية تنفسك فبإمكانك عندئذ أن تكسب درجة إضافية من التحكم بلغة جسدك. ففي معظم الأوقات لا نفكر كيف نتنفس، لأنها عملية يفترض أن تكون تلقائية تماماً. غير أنك عندما تكون غاضباً أو عصبياً أو خائفاً فإن شكل التنفس يصبح أقصر وأقل عمقاً وأسرع. وقد تصبح أنت، في هذه الظروف، واعياً تماماً للتغير في شكل التنفس. وأهم من هذا أن التغير أيضاً يمكن ملاحظته من قبل الآخرين الذين يراقبونك.

وندرك أنه لا يعد قصر التنفس والقلق رسالة إيجابية للغة الجسد. ولكن لحسن الحظ، يمكنك أن تتدرب على التنفس ببطء وعمق، حتى عندما تكون عصبياً. وهذا يتطلب بعض التركيز، ولكن يمكن تنفيذه حيث سيفيدك بطريقين. فتعلمك التحكم بالتنفس لن يمنع فقط عصبيتك من الظهور بل سوف يجعلك بالتأكيد تشعر بعصبية أقل. إن الخوف يولّد أحاسيس وأعراض جسدية معينة، وعند إدراكنا لهذه الأحاسيس والأعراض نصبح أكثر قلقاً، وهذا بدوره يزيد من شدة الأحاسيس والأعراض. إنها حلقة مفرغة مألوفة.

عندما تشعر بالقلق قم بالتركيز على تنفسك، واجبر نفسك على التباطؤ وعلى أن تتنفس بعمق وانتظام. وإن لفت انتباهك إلى تنفسك سوف يساعدك بحد ذاته على تقليص قلقك، كما أن انتظام تنفسك أيضاً سيقلل من القلق.

٩. لا شيء «يتكلم» لغة الجسد ببلاغة أكثر من الرأس والوجه. فالرأس المائل إلى الجانب يدل على الاهتمام والإنصات القريب. وتعدّ هذه إيماءة إيجابية مرغوبة تلفت اهتمام نظيرك في الحديث دائماً. ولكن، تأكد فقط من تنويع هذه الإيماءة، فلا توجد إيماءة لغة جسد إيجابية إن استمرت ساكنة.

١٠. إن مد الذقن قليلاً إلى الخارج يوحي بالثقة. ولكن كن حذراً بالنسبة إلى هذا، ولا تبالغ. فإذا قمت بمد ذقنك إلى الخارج بشكل واضح فقد يبدو للآخرين أنك متكبر، أو كأفضل شخص يتمتع بموهبة لعب دور موسوليني.

١١. إن الإيماء بالرأس إلى الأعلى أو الأسفل يوحي بالموافقة، بينما يوحي هز الرأس من جانب إلى آخر بعدم الموافقة. وهذا معروف طبعاً، إلا أنه من الشائع الوقوع في فخ إرسال إشارات مختلطة. فكل منا تحدث مع أناس يقولون «نعم» حتى وهم يهزون رأسهم أن «لا» (ولو بشكل قليل). فمن الضروري جداً أن تصبح واعياً كفاية للغة جسدك لتجنب أي إرسال مشوش كهذا.

١٢. استخدم يديك، حيث تعدّ اليدان أفضل متحدث للغة الجسد بعد الرأس والوجه. غير أن كثيراً من الناس يشعرون بالقلق حول «ماذا يفعلون» بأيديهم. توقف عن القلق وبدلاً من ذلك اشعر بحرية الإيماء بيديك للمساعدة في إيصال نقاطك اللفظية إلى هدفها. وفي ما يلي بعض الأفكار:

- اليدان المفتوحتان والراحتان إلى الأعلى توحيان بالصدق والانفتاح.
- إن فرك اليدين ببعضهما يوحي بالترقب الإيجابي.
- إن تشبيك رؤوس الأصابع مع بعضها يوحي بالثقة.

١٣. عندما تكون على المنصة .. إن المبادئ الأساسية للغة الجسد المطبقة في التواصل اليومي مفيدة أيضاً في مواقف الخطاب العامة الرسمية أكثر. وفي ما يلي بعض الأفكار:

- حافظ على تواصل العين مع مستمعيك. وهذا ليس سهلاً دائماً خاصة عندما يتوجب عليك النظر إلى الأسفل إلى النص المكتوب. ولهذا قم بالتدرب على الخطاب وتمرّن على النظر إلى الأعلى مراراً وتكراراً. وكلما رفعت نظرك من نص الخطاب إلى الأعلى حاول أن تتواصل مع شخص معين من المستمعين. لا تحدّق بشكل يخلو من التعبير. قم بتنويع أهداف نظرتك، ولكن انتقِ هدفاً محدداً في كل مرة.
- ابتسم كلما أمكنك، إذا كان ذلك مناسباً لموضوع كلمتك.
- استخدم حركات اليدين لإحراز نقاط الفوز. قم «بترقيص» وممارسة حركات معبرة مفيدة كما يتطلبه الأمر.
- قم بتبني وضعية وقوف ثابتة منتصبة ولكن مريحة على المنصة. إن الجنود الذين يطلب منهم الوقوف بانتباه لفترات طويلة يتعلمون بسرعة الظهور بثبات دون أن يكونوا فعلياً واقفين بثبات. لا تشد أو «تضم» ركبتيك بل دعهما مثنيتين قليلاً. فهذا سوف يبعث الإحساس بالاسترخاء دون أن يؤدي إلى وضعية مترهلة.

١٤. **قم بتعزيز رسالتك غير اللفظية بالملابس التي ترتديها.** وأنت لست بحاجة إلى أن يخبرك هذا الكتاب كم أن الثياب مهمة في حياتنا. وفي ما يلي بعض القواعد العامة لتحقيق تواصل غير لفظي إيجابي ثابت من خلال الملابس:

- انتبه لشكل اللباس السائد لدى المجموعة التي تعمل معها. وقم بارتداء ما هو ملائم للمحيط أو البيئة التي أنت فيها.
- هناك قاعدة رئيسة بين خبراء المبيعات ألا وهي ارتداء ما يكسب الزبون. وهذا دليل منهجي معتدل وآمن لمعظم مواقف العمل.

١٥. **قم بتعديل نبرة صوتك.** تذكّر أن دراسة ألبرت مهرابيان لمصادر الإقناع الخطابي بينت أن نسبة ٣٨٪ من قوة الخطاب ناتجة عن «الخصائص الصوتية» وخاصة نبرة الصوت. وفيما يلي بعض الاقتراحات لتنمية الخصائص الصوتية التي تساعدك على الكلام من القلب:

• على قدر ما يميل الأشخاص طوال القامة لإبداء سلطة أكبر مقارنة مع قصار القامة، فإنه يلاحظ بشكل عام أن الأشخاص الذين يتمتعون بأصوات ذات طبقة منخفضة أكثر إقناعاً من الأشخاص الذين يتمتعون بأصوات ذات طبقة مرتفعة نسبياً. وهذا صحيح بالنسبة إلى الرجال والنساء على حد سواء. فإذا كان صوتك يقع في المجال الصوتي العالي (الحاد) فحاول التكلم بطبقة منخفضة. قم بالتمرّن حتى تصبح مرتاحاً للدرجة أو المستوى الذي وصلت إليه.

• إن تعمدك التحدث بطبقة أخفض له مكاسب إضافية تتجلّى في إبطاء سرعتك، مما يعزز ويزيد في قيمة لفظ كل كلمة. إن الحديث البطيء والأكثر ضبطاً يميل إلى إضافة مدلولات أعمق إلى كل كلمة. وسواء في حديث أو في موقف خطابي رسمي، فإن معظم المتحدثين يمكنهم الاستفادة من تكوين جهد متأنٍ لإبطاء الحديث. إن القاعدة الرئيسة بالنسبة إلى الخطباء هي عدم تجاوز ١٥٠ كلمة/دقيقة، وهذا يعني أنك يجب أن تستغرق دقيقتين كاملتين لقراءة صفحة من نص مطبوع ذي تباعد أسطر مزدوج. وتعد قاعدة ١٥٠ كلمة/دقيقة بطيئة جداً لمعظم الأحاديث غير الرسمية، مما يرفع السرعة إلى حوالي ٢٠٠ كلمة/دقيقة.

• إن تخفيض طبقة الصوت يخفف أيضاً من أية خاصيّة صوتية أنفية، وهذا ما يجده مستمعون كثر مزعجاً. (إذا كنت تعاني من حساسية مستمرة أو مشاكل تنفس مزمنة فإنك قد تستفيد من زيارة طبيب لتحسين صحتك إضافة إلى فاعلية حديثك.)

• تأكد ولا سيما في المواقف الخطابية الرسمية أن تتكلم بصوت عالٍ بشكل كافٍ. لا تجهد نفسك ولكن عليك أن تدرك أن لا شي مزعجاً يعمله المتحدث على الإطلاق أكثر من إخفاقه في إسماع صوته.

٢٥ حركة يجب تجنبها

مثلما أن لغة الجسد يمكن أن تكون مصدر قوة للتواصل المقنع الفاعل، يمكنها أيضاً أن تشوه وتخرب رسالتك. والكثير من الأحاديث تتعرض للفشل حتى قبل نطق أية كلمة. وفي ما يلي بعض الحركات التي عليك إدراكها لتحاشيها:

١. **تجنب الدخول التجريبي.** حينما تقرر دخول غرفة أو اجتماع أو مؤتمر، أو حتى عندما تقترب من شخص ما تريد التحدث معه، قم بإنجاز العمل بشكل لطيف دونما تردد. اقترب وأنت تعلم تماماً ما تريد، فهذا سوف يساعدك على الحركة بثقة أكبر.

٢. **انتبه لأهمية تواصل العين.** إن تجنب التواصل البصري سوف يُفهَم على أنه خوف أو تردد أو ضعف أو خداع أو أية صفة سلبية أخرى.

٣. **تجنب المصافحة المترهلة.** إن المصافحة الرخوة الضعيفة هي فشل ذريع. فالناس تجد الراحة في القبضة الثابتة الدافئة. وإذا ما أخفقت في بلوغ هذا فإنك سوف تبدأ التواصل بفشل مسبق.

٤. **تجنب المصافحة القوية المهشمة للعظام.** فليس عليك أن تبرهن على قوتك أو تفرض هيمنتك بإزعاج غيرك. إن هذا ليس مثيراً للإعجاب بل يميت التواصل بامتعاض.

٥. **يجب على الرجال تجنب مصافحة النساء بشكل ناعم أكثر مما ينبغي.** فعلى الرجال استخدام قبضة معتدلة الشدة مماثلة للتي يقدمونها إلى الرجال.

٦. **تجنب إظهار ما يدعى «طاقة عصبية».** تذكّر أن هدفك هو الإيحاء بطاقة الاسترخاء. وهذا لا يتم نقله بأقدام تضرب الأرض وعيون تنطلق كالسهام، وأصابع تطقطق أو أصابع تعبث قلقة بربطة العنق أو المجوهرات أو الشعر.

٧. **لا تفقد السيطرة على تنفسك.** فالتنفس السريع والقصير المرتبط بالقلق سوف لن يزيد إلا من قلقك نفسه (مما يخلق حلقة مفرغة تجعل تنفسك أكثر سرعة وأقصر)، وسينقل العصبية إلى الآخرين. إن هذا سوف يعرّض مصداقيتك إلى الشبهة. لذلك تدرب على التنفس بعمق وبانتظام.

٨. **تجنب التنهد،** فهي عادة سيئة في معظم الأحاديث لأنها غالباً ما تفهم على أنها تعبير عن الانزعاج أو الملل.

٩. **تجنب التثاؤب**. وفي حال اضطررت إلى التثاؤب قم بإخفاء ذلك على قدر ما تستطيع. أما إذا حدث التثاؤب وكان واضحاً، فقم بالاعتذار والتوضيح: «أرجو أن تعذروني. فقد انطلق جهاز إنذار سيارة جاري في الثالثة من صباح هذا اليوم، ولم أستطع العودة إلى النوم.»

١٠. **تجنب حك رأسك**. إنها إشارة تقليدية للارتباك أو عدم التصديق.

١١. **لا تعض شفتيك**. فالأشخاص الخائفون يلوكون شفاههم. لذلك لا تنقل هذه الإشارة.

١٢. **أبقِ يديك بعيدتين عن مؤخرة رأسك أو رقبتك**. فالإنسان يفرك مؤخرة رأسه أو رقبته عندما يكون يائساً أو عند شعوره بنفاد الصبر.

١٣. **لا تدع ذقنك منحنية إلى الأسفل**. إن العبارة المعروفة «أبقِ ذقنك مرفوعة» نصيحة جيدة في معظم مواقف الحديث. فالذقن المنخفضة توحي بالموقف الدفاعي أو بعدم الطمأنينة.

١٤. **لا تنظر بعينين نصف مغمضتين**. إن تضييق العينين يعني عدم الموافقة أو الاستياء أو الغضب أو الرفض. فهذه النظرة توحي بالارتباك المطلق.

١٥. **لا تنظر إلى الأسفل ولا تتحاشى تواصل العين**. فإذا كنت لا تستطيع أن تنظر مباشرة إلى عيني الشخص الآخر، فإنه سوف يظن أنك تخفي شيئاً ما.

١٦. **لا تحملق!** إن تواصل العين حاسم ولكن إمعان النظر يدل، في أقل تقدير، على شخص متعجرف محب للسيطرة والهيمنة. وفي أسوأ الأحوال تبدو الحملقة البلهاء غير اعتيادية وسوف تنفّر الشخص أو الأشخاص الذين تتحدث معهم.

١٧. **كن حذراً عندما ترفع حاجبيك**. إن رفع الحاجبين يشير إلى الدهشة. وهذا ليس خطأ إن أردت أن توحي بالاندهاش، ولكن ارتفاع الحاجبين في بعض المواضع يوحي بالإنكار أو عدم التصديق. فقد تجرح مشاعر المتحدث عن غير قصد.

١٨ . **إذا كنت تضع نظارة فانظر من خلالها وليس من فوقها**. فهذه النظرة توحي بالشك وعدم التصديق. وقد يفهم أيضاً أنها لم توضع بشكل دقيق.

١٩ . **لا تكتّف ذراعيك**. إن تكتيف ذراعيك فوق صدرك دليل قوي على الاستخفاف والتحدي أو المقاومة والدفاع أو العداء أو العقلية المغلقة.

٢٠ . **لا تفرك عينيك أو أذنيك أو طرف أنفك**. إن هذه الإيماءات توحي دائماً بدرجة من الشك يمكنها بشكل جدي تخريب رسالتك اللفظية (حديثك).

٢١ . **أقلع عن عادة هز الأيدي بقوة وحرارة**. فإن بضعة إيماءات قوية بشكل زائد توحي بالقلق وبشيء من الرعب.

٢٢ . **تجنب المحافظة على وضعية ثابتة للرأس وتعابير الوجه لمدة طويلة**، أو تكرار أية إيماءة معينة مرات ومرات. وأظهر نفسك مفعماً بالحيوية ونشيطاً وليس محنطاً.

٢٣ . **تجنب التقلصات اللاإرادية المتنوعة في عضلات الوجه وكذلك العادات العصبية**. وفي ما يلي ما يجب عليك مراقبته وتجنبه: حركات اليد المستمرة، فرك وجهك، وضع أيديك على أي مكان قريب من الفم، هز الكتفين باستهجان أو بلامبالاة بشكل متكرر. فإذا كنت تقوم بعمل مثل هذه الأشياء فعليك العمل على أن «تفطم» نفسك وتقلع عنها. والخطوة الأولى هي الإدراك.

٢٤ . **في مواقف الحديث الرسمية**، احذر نقل وزنك بشكل عصبي من جانب إلى آخر. فهذا سوف يصرف انتباه مستمعيك.

٢٥ . **تجنب إنهاء الجمل البيانية بنبرة مرتفعة**. وهذه عادة لفظية شائعة لدى النساء أكثر من الرجال. فهي تجعل العبارة تبدو غير منتهية بل مثيرة للشك وكأن المتحدث يطلب الموافقة باستمرار.

إن الوعي البسيط لـ «عبارات» لغة الجسد الإيجابية والسلبية التي نستخدمها جميعنا هي خطوة رئيسة باتجاه أخذ زمام التحكم بهذه الإيماءات والاستفادة من استخدامها.



الحديث الصريح

في ١٩ تشـرين الثـاني ١٨٦٣، ألقى رئيس الـولايات المتـحـدة خطاباً تكريميـاً في مقبـرة الجنود الوطنية في غتيسبورغ، وكان المشـهد، حتى في غمـرة الصـراع الدموي، يبدو نقطة التـحول في الحـرب الأهلية. فقـد دعي «أبراهام لينكولن» إلى الحديث في آخـر دقيقـة. كـان ظهوره بعـد ظهـور المذيع المقـدِّم إلى الجمهور كـان «إدوارد إفـريت»، الذي كـان يعـد الخطيب الأفضـل في عصـره. وقـد اسـتغـرقت كلمـة «إفريت» سـاعـتين كـاملتين، في حين اسـتغـرقت كلمـة لينكولن دقـيقـتين! ولكن لا أحـد يتـذكـر اليـوم كلمـة من الخطـاب البـلاغي لإفـريت، أمـا الكلام الواضـح البـسـيط الموجـز للرئيـس لينكولن، «خطـاب غتيـسـبـورغ »، فهـو بلا أدنى شك أعـمق كلمـات نقشت حـتى الآن على نصب تذكاري لإنجاز الجيش وتضحية الإنسان.

إذا كان هنـاك من قـائد سيـاسـي تحدث من قلبه فـإنه لينكولن في غتيسبورغ. ولم يتطلب الأمر إلا خطاباً قصيراً لم يتضمن أكثر من ٢٧١ كلمة:

«منذ سبعة وثمانين عـاماً جلب آباؤنا إلى هذه القارة شعباً جديداً يحلم بالحرية ويلتزم بفرضية أن كل النـاس خلقوا متساوين.

أمـا اليـوم فنحن متورطون في حرب أهلية كبيـرة، تختبـر فيمـا إذا كان ذلك الشـعب، أو أي شـعب يحلم ويلتزم بذلك، بإمكانه التحمل طويلاً. إننا نلتقي اليوم فـوق سـاحـة مـعـركـة عظيـمـة. وقـد أتينا لـلاحـتـفـال بتكريس جـزء من تلك السـاحـة كـمكان راحـة أبـدي لأولئك الذين قـدّمـوا حيـاتهم كي يحيـا الشـعب. فـمن الجـديـر والمنـاسب مـعـاً أن نقوم بذلك.

ولكننا، بوعي أكبر، لا نستطيع تبجيل أو تكريم هذه الأرض. فقد كرّمها الرجال البواسل، الأحياء منهم والأموات الذين قاتلوا هنا، بشكل يفوق قدرتنا المتواضعة على الإضافة أو الإنقاص. ولن يذكر العالم ما نقوله الآن، ولكنه لن ينسى أبداً ما قام به هؤلاء هنا. فبالنسبة إلينا إنها الحياة التي علينا تكريمها هنا بالعمل غير المنتهي الذي أداه الذين حاربوا هنا بكل نبل. فمن الأفضل لنا أن نكون هنا لتكريم الهدف الأسمى المتبقي أمامنا - وهو أننا نستمد من هؤلاء الأموات الشرفاء ولاء متزايداً لذلك الهدف الذي من أجله قدموا المقياس الكامل الأخير للإخلاص - وهو أن نعقد النية هنا على أن هؤلاء الذين ماتوا لم يموتوا هباء - هذه الأمة برعاية الله سوف تشهد ولادة جديدة للحرية - وأن حكم الشعب .. من الشعب .. وللشعب يجب أن لا يفنى من على وجه الأرض ».

لا تقفز فوق هذه الكلمات. اعمل معروفاً لنفسك بقراءة هذه الكلمات الشهيرة جداً مرة ثانية. فما هو الشيء المحرّك إلى هذه الدرجة في هذا الخطاب؟

- اللغة أنيقة ولكنها ليست مزخرفة بلاغياً وفق معايير العصر الفيكتوري الخطابية السائدة في تلك الأيام.

- اللغة صريحة واضحة تغلب فيها الأسماء والأفعال على الصفات والظروف.

- يهتم الخطاب بمبادئ مطلقة معينة مثل الحرية والمساواة، ولكنه يركز على الإظهار الصلب لهذه المبادئ: تضحية أولئك الذين حابوا وسقطوا في غتيسبورغ.

- الخطاب ليس محاضرة. فهو نوع من الحديث، أي أن لينكولن أكّد على تبادل المشاعر مع مستمعيه. إنه لا يقول «أنا» أو «أنتم» بل يقول «نحن »، فهو يركز على ما نعمله «نحن» في هذه المقبرة الجديدة في غتيسبورغ وفي هذه «الحرب الأهلية الكبيرة».

- الخطاب ذو اتجاه واضح قوي. فهو يبدأ باستحضار الثورة الأمريكية التي خلقت أمة تحلم بالحرية ويلتزم بأن كل الناس ولدوا متساوين. ثم يوضح أننا

متورطون في حرب أهلية لاختبار فيما إذا كان بإمكان مثل هذه الأمة الحالمة والملتزمة البقاء طويلاً. ثم يشرح كيف يقدم التكريم إلى هذا النضال. لكنه بعد ذلك يعظّم ما حققه أولئك الذين حاربوا وماتوا في غتيسبورغ. الحركة سهلة مباشرة ورشيقة. والنتيجة هي أن المعركة والمقبرة كليهما أُعطيا أقصى معنى ممكن، والمستمعون دُهِشوا بهذا المعنى.

لم يكن لينكولن مجرد خطيب موهوب، بل كان رجلاً يعرف ما يريد قوله، فوجد الطريق الأكثر مباشرة والأكثر صدقاً ليقوله. وفي غتيسبورغ بشكل خاص وجد طريق قلبه. لا توجد حيل خطابية ولا استعارات بديعية ولا مراوغات. يوجد فهم شامل للحقائق، وإدراك ثابت لما يجب أن يحققه هذا الخطاب، وأداء غير متردد لتحقيق ذلك.

إن أكثر أقوال الإنسان ترابطاً وعمقاً هي أبسطها. وهي تحتاج إلى عمل وتفكير دؤوبين لبلوغ هذا المستوى من البساطة «الفاعلة». لقد فهم المهندس المعمار «لودفيغ مايز فاندر روهه» هذا عندما لخص فلسفته الجمالية في العبارة الشهيرة «الأقل هو الأكثر». بل قم بالتفكير فقط بواحد من أعظم التعابير الراقية للفكر الإنساني التي تم إنتاجها حتى الآن، وهو تعبير «أينشتاين» حول تكافؤ الكتلة والطاقة. وهو تعبير عن أساس الحقيقة نفسها، فهي تتكون من ثلاثة حروف: E = m c2 أي أن الطاقة = الكتلة ضرب مربع سرعة الضوء. إن بيان ضريبة الدخل الذي يحفظه معظم الكسبة المتواضعين منا في ملفات كل عام أكثر تعقيداً من هذا ـ لكنه قلما تكون له نتيجة مكافئة.

إن العمل الحقيقي لمعادلة أينشتاين لم يكن في كتابة E وإشارة مساواة ثم c و m ثم ٢ مكتوبة فوقها. فهو مثل خطاب لينكولن المختصر إلى درجة أنه كان مكتوباً خلف ظرف، فالعمل الحقيقي كان في جميع التحضيرات باتجاه معرفة ما يريد قوله، ثم في تركيز تلك المعلومات في أفضل صيغة مباشرة. إن العمل الكبير في التحدث من القلب يبدأ قبل نطق كلمة أو كتابتها.

إيجاد ما تريد قوله حقاً

لقد كان المعجبون بالاستعراض التلفزيوني الشهير «رحلة النجوم» في ستينيات القرن المنصرم يعلمون أن السيد «سبوك» هو «فولكان» (إله النار عند الرومان) ذي الأذنين المستدقتين، والذي هو نتاج زواج مختلط لأب «فولكان» مع أم من الأرض. فكان «سبوك» على الدوام ممزقاً بين ميراث «فولكان» ذي الفكر المنطقي وميراثه الدنيوي ذي العاطفة العارمة. ولم يجد المشاهدون صعوبة في تقبل صراعه، باعتبار أنهم سلّموا جدلاً بأن المنطق والعاطفة متعارضان على نحو طبيعي وحتمي.

في الحقيقة، إن هذه إحدى الأساطير الكثيرة التي تقود حياتنا. أما بالنسبة إلى هدف التواصل أو الحديث المقنع فهي ليست أسطورة مفيدة ويجب نبذها. إن الحديث في مستوى عاطفي فاعل يتطلب إعداداً فكرياً وعرضاً منطقياً. فكّر بخطاب «غيتيسبورغ »، فهو بالتأكيد مثال على التواصل القوي العاطفي. وهو نموذج أيضاً للعرض المنطقي في مباشرته وبساطته ووضوح ألفاظه.

إن خطوتك الأولى إذاً في الاستعداد للتحدث أو الكتابة من القلب هي نبذ الفكرة الخاطئة بأن القلب والرأس غير متوافقين. بل على العكس، فإن تحديد منطق ما تريد قوله سوف يجعل التواصل أو الحديث ذا مستوى مقنع من الناحية العاطفية.

وحالما تقبل بهذا يمكنك متابعة الخطوة التالية: الجرد.

طريقة الجرد

يمكن أن يكون هذا بسيطاً مثل ترتيب النقاط التي تود عملها حول موضوع أو قضية أو مشكلة معينة على هذا النحو:

النقطة أ

النقطة ب

النقطة ج

بعد ذلك، خذ ورقة واكتب النقطة أ في الأعلى. وتحتها اكتب عنواناً آخر: ماذا أعرف. الآن اكتب الحقائق التي تعرفها عن النقطة أ بشكل قائمة. عندما تنتهي من هذا اكتب عنواناً آخر: ماذا أحتاج لمعرفته. وقم بتدوين الأشياء التي أنت بحاجة إلى أن تعرف عنها أكثر وذلك لمناقشة النقطة أ بشكل أكثر فعالية.

قم بتكرار هذه العملية لكل من النقاط التي سجلتها في لائحة الجرد. وعند استكمالها اقتطع ورقة أخرى: وضع لها عنوان الاعتراضات. هنا يمكنك أن تدون باختصار الجدال حول أي من النقاط التي تنوي عملها. قم بدراسة هذه القائمة ثم اكتب عنواناً جديداً على ورقة أخرى الردود. قم بوضع مسودة للإجابات عن الأمور التي وضعتها في اللائحة في صفحة الاعتراضات.

وحالما ينتهي هذا الجرد ستجد أن لديك مسودة يمكنك من خلالها بناء خطابك أو رسالتك أو مذكراتك أو أي نوع من التواصل تقوم به. وباختصار سوف تعلم ما تريد قوله وما تحتاج إلى قوله.

تعمل طريقة الجرد بشكل جيد عندما تحتاج إلى التركيز على بعض المواضيع المعينة أو على مجموعة أمور تود مناقشتها أو الكتابة عنها، وهذا ليس مفاجئاً على وجه الخصوص. يمكنك أيضاً استخدام نسخة من طريقة الجرد للمساعدة في وضع خطة عملك اليومي، مما يمكنك من توظيف وقتك بشكل أكثر فاعلية مثل الفترة التي سيكون فيها تواصلك ذا معنى وفعالية أكبر.

حاول أن تفكر بيوم عملك بطريقة جديدة تماماً ـ ليس كمجموعة ساعات أو كسلسلة مشاريع أو زبائن أو مهام، بل كسلسلة معادلات.

لنتوقف قليلاً عند هذه الفكرة للحظة أو اثنتين.

تتألف المعادلات من عناصر معلومة وغير معلومة متغيرة. وكلما قل عدد العناصر غير المعلومة أصبح حل المعادلة أسهل. فبدءاً من مشهد الساعة السادسة صباحاً،

عندما تفتح صنبور «الدوش »، يبدو يوم العمل مليئاً بالمتغيرات. في النهاية، أنت لست متنبئاً بالمستقبل. لكن أمعن التفكير في هذا: مهما كانت المتغيرات الأخرى كثيرة في معادلة يوم معين، فأنت دائماً واحد منها. وتملك خياراً: فبإمكانك دخول المعادلة كعنصر معلوم أو كعنصر متغير غير معلوم.

من السهل أن تحمل نفسك على إنجاز عمل معين.

قبل أن تغادر إلى المكتب، دَوِّن قائمة قصيرة بأهداف وقضايا هذا اليوم: أشياء تريد إنجازها ومسائل أو مشكلات تعتقد أنك ستواجهها. بعد وضع هذه القائمة، تكون خطوتك التالية هي أن تراجعها، بنداً بنداً، وتسأل نفسك عن مدى علاقة وضعك بكل بند:

- كيف تشعر إزاء هذا البند؟
- ما نوع النتيجة التي تريد الحصول عليها بالتعامل مع هذا البند؟
- ماذا يعني هذا البند لك؟
- ماذا تحتاج للتعامل مع هذا البند؟
- ماذا تحتاج من الآخرين لكي يتعاملوا مع هذا البند؟

إليك مثالاً عن قائمة ببنود قد ينكب على إنجازها شخص ما في يوم محدد:

١ . تقدير تكاليف مشروع سميث.

٢ . التحدث مع الرئيس حول اقتراح شركة جونز وجونز.

٣ . التحدث مع كلير بصدد الإسراع بالشحنات إلى السيد بارني، أحد أبرز عملائنا.

بعد ذلك، خذ هذه البنود كل على حدة وسجل ما تعنيه لك:

١ - تقدير تكاليف مشروع سميث: سأحتاج إلى التحدث مع بيت للحصول على أرقام، سأطلب منه أن يجعل هذا الأمر أولى أولوياته. إذا استطعت أن أقدر هذه

التكاليف اليوم، أستطيع أن أصل إلى عميلي قبل أن تعمل المنافسة. مهم جداً أن أعقد هذا المزاد.

٢ - التحدث مع الرئيس حول اقتراح جونز وجونز: إنها تعارض هذا الأمر، لكنني أعتقد أن الاقتراح فكرة جيدة، فأن أتسلم مسؤولية مشروع كهذا سيحسن عملي - إذا نجح الأمر. أعتقد أنها فكرة جيدة، ولكنني لست متأكداً. أحتاج إلى المزيد من المعلومات الديموغرافية عن المنطقة المقترحة.

٣ - بارني يكالمني بشأن التأخير في الشحن: أنا قلق حول فقدان هذا الزبون، من المهم حل هذه المشكلة. كيف أحفز كلير؟

والآن لم تحدد أهدافك لهذا اليوم فحسب، بل وماذا يعني كل منها بالنسبة لك، وبشكل عام، ما الذي يجب عليك القيام به لإنجازها.

الهدف الثاني، التحدث مع رئيسك حول اقتراح شركة جونز وجونز، يبدو كأنك بحاجة إلى تعليقه حتى تستطيع الحصول على مزيد من المعلومات. فلا جدوى من التحدث فيه هذا اليوم، إذن. وبالتالي فإنك ترجع أولويته إلى الموقع الأخير. رغم أن الهدف الأصلي رقم (٣) مُلح، إلا أن الهدف رقم (١) يتطلب أن يكون في المقدمة. وهكذا فأنت الآن قد خططت لأولويات يومك:

١. تقدير تكاليف مشروع سميث. سأحتاج إلىالتحدث مع» بيت» للحصول على أرقام. أحتاج إليه لأن يضع هذا الأمر في أولوياته الأولى. إذا تمكنت من تقدير هذه التكاليف اليوم، أستطيع الوصول إلى زبوني قبل أن تعمل المنافسة. إن إجراء هذا البيع مهم جداً بالنسبة لي. ٢. السيد بارني يكالمني بشأن التأخير بالشحن: هذا يجعلني أبدو بصورة سيئة. ويجعل الشركة تبدو بصورة سيئة أيضاً. من المهم أن تُحَل هذه المسألة. كيف أستطيع تحفيز كلير للإسراع بالشحن؟

٣. الحصول على المزيد من المعلومات عن الوضع الديموغرافي للمنطقة المقترحة، من أجل اقتراح شركة جونز وجونز وذلك قبل التحدث مع الرئيس بصددها.

وصفة الـ .K.I.S (Keep it Simple)

يكن الكثير من الأشخاص المولعين بالمصطلحات والاختصارات شعوراً خاصاً لهذه الكلمة اللفظة: .K.I.S حافظ على الأمر بسيطاً. إنها بسيطة كفاية لتجعل المرء يتذكرها، أما النصيحة التي تتضمنها فثمينة، إذا أضفنا إليها مسحة من التفكير.

عندما تضع مخططاً لما تريد أن تقول وحسب، أبقِ المخطط بسيطاً قدر المستطاع. فعبارة «قدر المستطاع» هذه جزء مهم. فما تقرر قوله يجب ألا يكون أكثر تعقيداً مما يجب أن تقوله- ولكنه يجب ألا يكون أبسط منه أيضاً. فالتعقيد والتبسيط الزائد كلاهما يشوه التعبير. حافظ على مخططك بسيطاً قدر الإمكان، ولكن ليس أبسط من ذلك.

تستطيع طبعاً أن تطبق وصفة الـ .K.I.S على مواضيع ومشكلات ومسائل محددة، ولكنك تستطيع تطبيقها عموماً على يوم عملك أيضاً.

إذا حسدت يوماً ما الطريقة التي يمشي فيها نجم هوليودي خلال دوره في فيلم، عارفاً كيف سينتهي الأمر برمته، وعارفاً بالضبط ما سيفعل وما سيقول، إذاً فكر بإعطاء نفسك ميزة هوليود: وهي النص المكتوب.

يا لها من فكرة مرعبة! والعقبة الوحيدة هي أن هذه حياة حقيقية. والحياة الحقيقية لا تجري وفقاً لنص مكتوب.

وهذا صحيح تماماً. غير أن هذا لا يعني أنك لا تستطيع أن تؤلف واحداً.

- ركز على أهم وأصعب أهداف يومك وضع خططك للوصول إليها. قد يكون ذلك على شكل بضعة ملاحظات سريعة، أو نص حقيقي بخط يدك.

- انظر إلى ما هو الآن هدفك الأول لليوم: تقدير تكاليف مشروع سميث. سأحتاج للتحدث مع» بيت» للحصول على أرقام. أريد منه أن يضع هذا الأمر في أولوياته. إذا تمكنت من تقدير هذه التكاليف اليوم، أستطيع الوصول إلى زبوني قبل أن تعمل المنافسة.

كيف ستتدبر أمر حث «بيت» على العمل ؟ فكر في ذلك قليلاً الآن، قبل الوصول إليه. تقرر أنك تعرف حقيقيتين مهمتين:

١. المحفز الأقوى هو المصلحة الذاتية.

٢. يفاخر « بيت» بقيامه بأفضل عمل يعرف القيام به.

الحقيقة الأولى، بما أنها ليست وقفاً على «بيت »، فهي حتماً افتراضاً مأموناً.

والثانية التي ترتبط بشكل مباشر أكثر بما تعرفه عن « بيت »، هامة أيضاً. اكتب الآن نصاً يستثمر هاتين الحقيقتين حول ما يمكن أن يحفز « بيت ».

أنت: « بيت، هل أستطيع التحدث إليك لدقيقة؟ لدينا فرصة بأن نصطاد زبوناً مهماً. ولعمل ذلك، سنحتاج لإعطائه أفضل عرض ممكن - هذه فرصتنا المثلى. وأنت، يا صديقي، الوحيد القادر على توفير الأرقام التي نحتاجها لتقديم عرضنا الأكثر إيجازاً والأقل سعراً.»

لقد وضعت مشهد الافتتاحية التي تستهدف الاهتمام الذاتي لدى «بيت» (سيمنح دوراً أساسياً في هذه الصفقة الكبيرة) واعتزازه بعمله الرجولي (فهو الوحيد الذي يستطيع تأمين المطلوب). ولكنك لم تصل بعد إلى الهدف المنشود. بما أنك ألفت حجة جيدة، فتابع التحضير. والخطوة التالية هي أن تتوقع مقاومة محتملة.

بيت: «سأعمل على ذلك حالما أستطيع، ولكنني الآن غارق بالأشغال.» لا تتراجع.فمهمتك هي إبقاء مشروعك في فم النار.

أنت: «أنا أفهم شعورك تماماً! لكن الأمر هو أن صفقة ثمينة كهذه أنا واثق من أنك تريد أن تكون جزءاً منها. وأولويتنا الآن تستلزم اتخاذ موقف سريع. إذا كنا لا نريد أن ندع هذه الصفقة تفلت من أيدينا.»

وهنا سر قول ذلك من القلب، والذي ستراه يتكرر في هذا الكتاب: لا تخبر الشخص الآخر أبداً ما يجب أن يفعل. فالإخبار ليس طريق مقنعة. بدلاً من ذلك، هيئ الواقع ليقرر بنفسه فعل ما تريد منه أن يقوم به.

كيف ستنجز ذلك؟

إن الطريق الأسهل للقيام بذلك هي بتقليد ما يفعله محترفو المزادات التي تحقق أعلى مبيع. ركز على حاجات «الزبون »، وليس على حاجاتك. كيف يمكن لاستجابة «بيت» لطلبك أن تعود عليه بالنفع؟ هذا هو السؤال الذي يجب أن تجيب عليه. وتذكر أن بائع السيارات يهتم غالباً بتسديد الدفعة المقبلة من رهنه أكثر من اهتمامه برؤيتك تقود مبتعداً وأنت سعيد. فالفائدة التي يجنيها من بيعك السيارة هي قدرته على تسديد الرهن هذا الشهر. ومع ذلك، لا يأتي على ذكر قسط الرهن. وليتم البيع، يركز على الفوائد التي ستجنيها أنت من الشراء.

وبعد إعدادك نصاً لأولويتك الأولى، تستطيع أن تستمر لتحضّر نصاً آخر من أجل أولويتك الثانية: تحفيز كلير في قسم الشحن لتعجل بشحنات زبونك، السيد بارني.

أنت تدرك ما تريده من كلير، ولكنك تدرك أيضاً، أنه بتهيئة الأسباب لإقناعها، يجب أن تركز على حاجاتها. وليس هناك خطأ بأن تبدأ بتبني مصلحتها الذاتية. ولكن ماذا تعرف أيضاً عن كلير بشكل محدد؟ لقد اكتشفت، من التجارب السابقة، أنها حساسة بعض الشيء، ودفاعية فيما يتعلق بحلبتها. إن معرفة أمراً هاماً، لأنك تدرك احتمال عدم استجابتها إيجابياً إذا نوهت إلى أن قسمها من السهل خداعه بينما ما يهم الآن هو بضائع السيد بارني. لذلك، تقرر عدم اتباع ذلك الأسلوب. والاستراتيجية الأسلم هي أن تعطيها صورة واضحة.

أنت: كلير، إنني أتلقى نقداً لاذعاً من أحد زبائننا الأساسيين، بارني، تعرفينه، أليس كذلك ؟

كلير: نعم، بالطبع، أعرف السيد بارني.

ضع اللوم على السيد بارني، لا عليك ولا على كلير. ابدأ بشرح المشكلة لاعلى أنها مشكلتك أو مشكلتها بل مشكلتنا: « أحد أهم زبائننا ».

أنت: حسن، يشكو السيد بارني من التأخير في الشحن. حسن، الجميع قلقون حول موعد الشحن. لكن ألقي نظرة على ذلك ...

تقرر أنك ستري كلير سجل المواد والذي يشير إلى الفجوة بين تاريخ الطلب وتاريخ الشحن. دعها تصل إلى استنتاجاتها الخاصة. اترك قرار التطوير يصدر عنها ويكون فكرتها هي، وليست فكرتك.

١٠ أدوات بسيطة لحديث صريح

الأدوات هي وسائل بسيطة لجعل العمل أسهل. وإليك بعض الأدوات لمساعدتك على التحدث بصراحة، وبشكل مباشر، وبأبسط شكل يسمح به الموضوع والقضايا:

١. اسأل نفسك ماذا تريد.

٢. اسأل نفسك ماذا تحتاج.

٣. اسأل نفسك كيف تشعر.

٤. جهز خطة شفهية لمساعدتك بالتواصل مع الآخرين لتحقيق أهدافك.

٥. استعمل الكلمات التي توحد (نحن وأخواتها) بدلاً من الكلمات التي تفرق (أنا، أنت).

٦. احذر من وضع «أنا» مقابل «أنت» .

٧. ركز على كيف سيستفيد الشخص الآخر مما تريده.

٨. تجنب تحديد فائز في مواجهة خاسر.

٩. استخدم لغة تؤكد على الاحتمال لا على الحدود.

١٠. استخدم كثيراً من الأسماء والأفعال، وقليلاً من الصفات والظروف.

٥٠ كلمة من القلب

إن إحدى فوائد العيش في الأزمنة الحديثة الكثيرة هي تمديدات المياه داخل المنازل. أدر الصنبور، ويتدفق الماء. أما في الأزمنة القديمة، فقد لجأ الناس إلى المضخة، ولتشغليها، كان ينبغي شحنها على الأغلب بإضافة القليل من ماء الدلو فيها.

لقد تحسنت أنظمة توصيل المياه الحديثة، ولكن ما زالت مضخاتنا الشفهية يمكن أن تستفيد من الإضافة. هنا بعض الكلمات والعبارات التي ستساعدك على البدء في التحدث من القلب:

يعجب	استثنائي	تعلم
نصيحة	أساس	حب
ينصح	كريم	ولاء
فائدة	جوهري	معجزة / أعجوبة
الأفضل	ممتن	ممتن
يحتفل	إرشاد	موديل/ نموذج
يهنىء	يرشد	يؤدي
		يمدح
يسهم	يساعد	يتقدم
يبتكر	يشرف	
يوجه	أمل	مليء بالمصادر
يعزز	إنسانية	ينجح

مؤسسة تجارية	يحسن	شكراً
أخلاق	مخلص	تفهم
مثال	مبتكر	قيم
امتياز	إلهام	رغبة
استثنائي	بلا قيمة	حكمة
تجربة	خلاق	

٥٠ كلمة يجب تجنبها

حاول تجنب الكلمات الواردة أدناه، فهي تميل لوضع النشاط والعمل تحت ضوء سلبي:

مطلق	مرير	ميت
حادث	مخدوع	أليم
ضد	بلا حل	كارثة
غاضب	سياسة الشركة	قدر
يبطل / يبيد	يزعج / يضايق	مخيف/موحش
يهزم	يحطم	أصم
ينجو	عادي الجودة	مسروق
يحصر / يقصي	ثانوي	مصدوم
مرهق	خطأ	حسم نزاع/مكاشفة
يستغل	يجب	الوضع الراهن

يفشل

يفسد /يتلف

صعوبة

يائس

يهين

حظ

يهمل

يطيع

إلزامي

يخلي

يتقاعد / يتراجع

ينسحب

يخفض

يتخلص

صارم

متعب

مشكلة/ صعوبة

لانهائي

لايتبدل / ثابت

ظلم

٤

- التكلم بأذنيك -

تحدثنا في الفصل السابق عن كتابة ردودك الشفهية الأساسية بشكل مسرحي كطريقة لضمان إيصال رسالتك بأبسط شكل مباشر ومعبر ممكن. والتفكير في جعل الكلام النابع من القلب نوعاً من عمل مسرحي شيء جيد.

والفوائد التي تقدمها هذه الطريقة تتضمن منحك الشعور بسيطرة أكبر، والسماح لك بالتحضير والتدريب ووضع أهداف دقيقة متعلقة بما ترغب أن تقوله. ومع ذلك، فإنه ليس من المفيد أن تبالغ بفكرة الأداء المسرحي، مما يسبب تجاهل الجانب التفاعلي في التواصل المليء بالمعاني.

ونحن هنا، ربما بحاجة إلى التفكير بفكرة الأداء المسرحي على نحو أعمق. فممثلو المسرح العظام، لا يتقيدون بالنص المسرحي ببساطة، بحيث يذيعون كلمات دورهم على الجمهور. وبدلاً من ذلك، يتعلمون قراءة المكان والتقاط الإشارات التي يرسلها الجمهور لهم.فالأداء المسرحي، بالنسبة لهم، بمقياس أكبر، هو عرض أخذ ورد. وهذه القدرة على الأخذ والرد، بالنسبة للممثل، هي مهارة رائعة وهي نوع من الحاسة السادسة.أما بالنسبة لنا، نحن الذين لا نريد إلا الحديث بشكل مقنع وصادق ومؤثر، فما هي إلا مسألة شديدة البساطة. فالمهارة، التي علينا تطويرها، هي القدرة على الإصغاء والسماع. هل تريد أن تقنع الآخرين؟ إذاً استعمل أذنيك.

طريق باتجاهين :

ستشعر بالعبء الملقى عليك حين تقف لتتكلم وتدخل في مناقشة، فأنت ستأخذ على عاتقك مسؤولية خلق المعاني لحديثك. وهذه، بلا شك، مسؤولية هامة وعبء

ثقيل. ولكن لا تنس بأنه يمكنك تقاسم هذا العبء مع الآخرين.فالمستمع لديه مسؤولية الإنصات إليك وفهم وتفسير ما تقوله.فتصور مقدار هذا العبء عليك، لو أنك تتحدث إلى شخص لا ينصت إليك، أو لو كنت تتكلم إلى شخص أبله بطيء الفهم. فالحديث إذاً، هو أشبه بتحريك قطعة أثاث ثقيلة.إنه عمل شخصين معا.فلو كان أحدهما كسولا أو ليس قويا بما فيه الكفاية، فإن معظم العبء سيكون من نصيب الشخص الآخر. وفي بعض الأحيان يكون العبء ثقيلاً جداً بحيث تقع قطعة الأثاث على الأرض وتتحطم. وهكذا تفشل الرسالة في الوصول.

في أثناء حملك للقطعة الثقيلة، ستكون شاكرا لكل من يمد لك يد المساعدة، وستكون ممتعضا إن لم تحصل على تلك المساعدة.

وستحصل على الشعور نفسه أثناء حديثك مع الآخرين. فلو أن الله أنعم عليك بمستمع جيد، فستجد عملك أسهل وستكون راضيا عن نفسك وعن الآخرين. ولكنك لن تستطيع دائماً أن تختار مستمعيك.أما إذا كنت محظوظا، فستكون لديك الفرصة للحديث إلى شخص ينصت إليك، ويفهمك ويحمل نصيبه من العبء معك. وثانية، قد لا تكون محظوظاً للغاية. وما يمكنك أن تتحكم به، على أية حال، هو قدرتك أنت على الإصغاء. وفوائد ذلك كبيرة:

- إن مجرد حضور المستمع يساعد المتحدث على توجيه حديثه نحو الهدف.
- بقدر ما يتكلم المتحدث بشكل مؤثر، تكون الفائدة التي يجنيها المتحدث والمستمع من الحديث أكبر.
- بقدر ما يتكلم المتحدث بشكل مؤثر، يكون شعوره تجاهك، كمستمع، إيجابياً.
- بقدر ما يكون شعور المتحدث إيجابيا تجاهك، يسهل عليك إيصال رسالتك حينما يأتي دورك في الحديث ويكون حديثك أكثر إقناعاً.

هناك عدد من الناس يضفون الغموض على حديثهم دون حاجة لذلك، معتقدين، أن الحديث ما هو إلا نوع من الفن الأسود يمارس، وبشكل أكثر فاعلية، من قبل

أناس لديهم مهارات خاصة بفن الخطابة. وفي الواقع، فإن جوهر الحديث المؤثر يكمن في المعلومات، فبقدر ما تضمن حديثك معلومات مفيدة، يكون هذا الحديث أكثر تأثيرا وإقناعاً وفعالية. وهناك بالطبع مصادر عديدة لتستقي منها المعلومات المفيدة، ولكن أغنى المصادر التي يمكنك أخذ المعلومات منها، هو الشخص الذي تتحدث إليه، فبقدر ما تحس بشعور الشخص الآخر وتعرف ما يحتاجه وما يفكر به، يصبح لديك كم من الكلمات التي تضيفها إلى المعلومات المفيدة له.

ولكن كيف تجمع هذه المعلومات؟ يجب أن تصغي، وتصغي إلى الشخص الآخر.

معادلة الضمائر

كيف ستقرر بأن المناقشة، التي تدخلها مستعملاً الضمير الشخصي(أنا)مقابل الضمير (أنت) هي مناقشة ناجحة وفعالة؟ إن مجموع (أنا) و (أنت) يساوي الضمير (نحن). وهذه هي معادلة الإقناع التي ليس فيها رابح ولا خاسر، فليس (أنا) أكبر من (أنت)، والاثنان يساويان (نحن). وهذا بالطبع لن يحصل إلا بالحديث والإنصات الفاعلين.، فلا تركز على أحدهما بشدة إلى درجة أن تهمل الآخر.

عشر طرق لتصبح مستمعاً أفضل.

١. **مارس ضبط النفس بشكل خلاق.** تذكر التلميذة الصغيرة في صفها الخامس التي لاتستطيع منع نفسها عن رفع يدها للإجابة عن كل سؤال يطرح. فعندما تكون في مناقشة قوية، وتبادل آراء بالغ الخطورة، يكون من السهل أن تبدأ بالتصرف مثل تلك التلميذة الصغيرة. فقد تجد نفسك غير قادر على الجلوس بصمت وهدوء والإصغاء، في تلهفك إلى الحفاظ على استمرار النقاش، واستعراض براعتك في الحديث أمام الآخر عن كل شيء تعرفه، والإجابة على كل سؤال، وذلك قبل أن يغلق الشخص الآخر فمه. كن حذراً من ألا تستأثر بالحديث. واصغِ.

٢. **ابذل جهدا واعياً لتبدو وكأنك تستمتع بالمحادثة:** إن الرسالة التي تريد إيصالها، هي أنك تستمتع حقيقة بما يقوله الآخر. فاحرص على كبح جماح نفسك، وابتسم، وتفاعل مع ما يقوله الآخر وأومئ برأسك.

٣. **ردد كلمات المتحدث ذاتها:** دع المتحدث يدرك أنك تسمع وتفهم ما يقوله، ويمكنك فعل ذلك بترديد الكلمات التي يستعملها. فمثلا عندما يقول المتحدث: «أريد أن أطور هذا المشروع ». عليك أن تجيبه: «أجل، أفهمك إنه من المهم لك أن تطور هذا المشروع.»

٤. **استعمل العبارات اللفظية نفسها:** فالطريقة الأخرى التي تؤكد للمتحدث أنك تفهم ما يقوله هي إعادة عبارات حديثه نفسها.فمثلا عندما يقول: «أحتاج لتطوير هذا المشروع ». عليك أن تجيبه: «أجل أنت تحتاج لكل جزء من الدولار لتطوير مشروعك.»

٥. **قل للمتحدث إنك تفهمه:** لا تهمل إخبار المتحدث أنك تفهمه حتى لو كان ذلك واضحاً. فمثلاً، عندما يقول المتحدث: «أنا بحاجة إلى إطلاق هذا المشروع.» عليك أن تقول: «أفهمك.»

٦. **لا تهمل إجابتك، ولكن أجلها وأنت تستمع إلى الشخص الآخر:** كن متأكدا من أنك تتعلم مايبهج الشخص الآخر وما يهمه، وما يحتاجه، وما يريده. وذلك قبل إبداء رأيك وطرح أفكارك. وحاول خلق حالة من الاستمتاع قبل طرح آراء ووجهات نظر مختلفة.

والآن كيف ستتصرف لوأنك اصطدمت بالرأي مع المتحدث واختلفت وجهات نظركما. ما هو موقفك الأفضل؟

. **أن تختار ألا تعبر عن رأيك، بل أن توافق وحسب.**

. **أن تختار عدم الموافقة.**

. أن توافق قدر الإمكان، ثم تنطلق من هذه الأرضية المشتركة لتوضيح كيف وأين تختلف آراؤك.

ربما كان البديل الثالث هو الأفضل:

الشخص الآخر: المهمة (أ) حاسمة لعمليتنا. والخطة التي أفضلها هي الطريقة ٢ و٣.

أنت: بالتأكيد أتفق معك على أن المهمة (أ) هامة جداً لإنجاز أهدافنا، وأنا تروق لي الطريقة ٢، لكن هل فكرت باستخدام الطريقة (٢) بدلاً من الطريقة (٣)؟

الشخص الآخر: ولِمَ عليّ أن أستخدمها؟

أنت: حسن، هذه هي الفوائد التي وجدتها...

٧- انصت، كي تستطيع التركيز على حاجات الشخص الآخر. فليس الهدف من المحادثة هو أن تبدو غبياً أو غير أناني، بل أن تعبر عن نفسك بطريقة تظهر اهتمامك بالمتحدث، واحتياجاته واهتماماته، حتى في أثناء طرحك لوجهة نظرك. إن الإنصات هو هبة يمكنك تبادلها مع الشخص الآخر أثناء المحادثة، والفوائد ستعود عليك وعليه في آن معا. فبالإنصات الجيد سوف تؤكد على أن الأفكار والآراء التي تطرحها، هي وثيقة الصلة بالاهتمامات والاحتياجات التي يعبر عنها الشخص الآخر.

٨- ركز على الفكرة الأساسية: تذكر جيدا الجهود المضنية التي بذلها مدرس اللغة الإنكليزية في مدرستك، كي يجعلك تركز وتوجه أفكارك في المقالة التي كنت تعمل عليها. كيف جعلك تبدأ بالجملة الرئيسية ومن ثم تعين موضوعك وتطوره.

إن البدء بطرح أفكار واضحة وقوية صلب الموضوع ستحافظ على كتابتك مركزة وتجعل مقالتك فائقة التأثير، فلا أحد يستمتع بقراءة مقالة تافهة ومتخبطة، وسيكون هذا إحباطا ومضيعة للوقت.

تستطيع تطبيق القواعد نفسها على حديثك، رتب موضوعك بوضوح. وباستطاعتك أيضا تطبيق قواعد الإنصات على حديث شخص آخر، حاول أن تطابق الجملة الرئيسية على ما يقوله الشخص الآخر، ومن ثم أكد عليه شفهياً. فمثلاً صديقك جون الذي يبدو محتارا، لأنه يريد شراء سيارة جديدة، ولا يعرف ماذا يفعل، وتعرف أنت ومن خلال حديثه أنه مهتم بمواصفات الأمان، عندئذ يمكنك مبادرته: جون، يبدو لي أنه يمكنك تضييق مجال بحثك في السوق والبحث عن السيارات التي تملك أفضل ميزات الأمان ». وهنا ستأخذ المحادثة منحى أوضح وأدق.

٩. **ارصد ما يهمك وطوره:** ربما حصل أنك تركب الحافلة، منهمكا بقراءة أوراقك. ويجلس أمامك أحد الركاب، الذي يبادرك بالحديث، فتجيبه بفتور وقلة اهتمام.وفجأة يتفوه هذا الراكب بأشياء تهمك بالفعل، وهنا تأخذ المحادثة منحى وهدفا لتعطيك موضوعا وأفكارا رئيسية، فكن متيقظا لأي فكرة مهمة قد تومض وتشعل فتيل المحادثة، وعندما تجدها شارك في النقاش.

١٠- **ارتبط باهتماماتك الخاصة:** ركز على احتياجات المتحدث، ومشاعره واهتماماته، ولكن أرجع ذلك كله إلى نفسك. فعندما يعبر المتحدث عن حاجته لتطوير مشروعه، مثلا، فكر بشعورك أنت حيال حاجته تلك. جرب الإحساس الذي يتولد عن ذلك الشعور بالحاجة. فالمشاعر القوية أساسية، ليس فقط لتبادل الحديث، بل لإقامة العلاقات أيضاً. فارتبط إذا بهذه المشاعر ودعها تقود ملاحظاتك.

لغة الجسد:

كيف تستطيع أن تسمع أكثر من الكلمات التي تقال.

أحد المشاهد المسرحية الأكثر إيلاماً التي يمكن أن يراها المرء هي ألم فشل ممثل هزلي واقف على خشبة المسرح. يلقي نكتة بعد أخرى، وبالغاً الذروة مرة بعد مرة، ليقابل بالصمت وبعدم تفاعل الجمهور.

«لقد مت هناك على خشبة المسرح هذه الليلة، «يئن الرجل البائس إلى الساقي بعد عرضه. «لقد مت لتوي.»

قد تتعاطف مع هذا الشعور. فكل منا من حين إلى آخر قال شيئاً ما متوقعاً إثارة استجابة معينة، ليتلقى لا شيء غير الصمت والوجه المتحجر. فتخيل إذاً كيف سيكون شعور محدثك إذا لم تظهر تفاعلك مع ما يقوله. لا تدعه يمت.

وطبعاً، عليك تجنب الردود المصطنعة والمبالغ فيها لكل شيء يقال. ولكن ينبغي أن تظهر اهتمامك وفهمك واستمتاعك بمحاكاة رسالة المتحدث:

- إذا كان المتحدث منفعلاً بشيء ما، انفعل أنت أيضاً.
- إذا عبر المتحدث عن سروره، ابتسم بدورك.
- إذا أثار المتحدث قضية ذات أهمية بالغة بالنسبة له، ضيق نظراتك، وضع يدك بتمعن تحت ذقنك، وأظهر له بأن هذا الموضوع هو من الأهمية بمكان بالنسبة لك أيضاً.

إن لغة الجسد تعمل على طريقين. فأنت تستطيع بثها وتستطيع تلقيها. وكلما ازدادت حساسية المتلقي، ازداد تفهمك له وازدادت مقدرتك على نسج ملاحظاتك بدقة حول حاجاته ورغباته واهتماماته. ابحث عن الإشارات التالية من شريكك في الحديث:

- **إمالة الرأس إلى أحد الجانبين:** افترض أن المتلقي يصغي بانتباه إلى ما تقوله وأنه مهتم. وهذا بلغة أهل التجارة ذوي الخبرة يدعى «إشارة شراء «وهي دلالة على أن المستمع مأخوذ بما تقوله، فتابع محادثته على هذا المنوال.
- **حك الرأس:** إشارة على الحيرة وعدم التصديق. فإذا واجهت هذا الموقف لا تجزع، بل توقف واسأل المستمع فيما إذا كان ما تقوله واضحاً كفاية.
- **عض الشفة:** دلالة على القلق، وهذا معناه بأن القضية التي تطرحها قد

مست أعصابه أو أنه اهتم لشيء ما برز أثناء المحادثة. فإذا أدركت أن هذه النقطة حساسة، عليك أن تكون حكيما في اختيارك إما بالانتقال إلى موضوع آخر، أو بشرح وجهة نظرك حيال اختيارك لهذا الموضوع. «أدرك أن هذا مجال يسبب القلق، غير أني أظن أنها مسألة هامة ينبغي بحثها.»

• **فرك مؤخرة الرأس أو الرقبة:** وهذه دلالة على الإحباط ونفاد الصبر، فيستحسن، عندئذ، الانتقال إلى موضوع آخر، ولكن بلباقة، أو أن تسأل المستمع فيما إذا كان يود المغادرة.

• **تدلي الذقن إلى الأسفل على نحو ملحوظ:** هذه إشارة اتخاذ موقف دفاعي. ربما تشكل نتيجة شيء ما قلته أنت وفسر على أنه انتقاد له. في هذه الحال، قدم ملاحظة مهدئة، مثل: «طبعاً، أدرك أن لكل إدارة أسلوبها في العمل. أنا صريح كثيراً، ومستعد لأن أكون مرناً.»

• **هز الرأس للأعلى والأسفل:** هذه إشارة شراء هامة. فاستمر بالمحاورة على هذه الوتيرة.

• **هز الرأس من جانب لآخر:** هذه إشارة على رفض ما تقول، اسأل المستمع، مباشرة، فيما إذا كان يختلف معك حول هذه النقطة، ولا تجرب التحدي بل حاول أن تسأل سؤالاً مثل هذا: «ما الذي سيحفظ المحادثة من التعثر أو التوقف؟»

• **تضييق العينين:** وهذا يشبه تماما هز الرأس من جانب لآخر، فهو دلالة على رفض ما تقول.اسأل مباشرة عن سبب هذا الرفض وعدم الاتفاق.

• **النظر شزراً أو تضييق العينين على نحو ملحوظ للغاية:** وهذه ليست دلالة على الرفض بقدر ما هي دلالة على الارتباك والحيرة. هنا توقف عن الحديث وخذ نفسا عميقا، ومن ثم بين أنك تود أن توضح هذه النقطة بطريقة أخرى.

- **رفع الحاجبين:** دلالة على الدهشة أو عدم التصديق، واجه هذا وجها لوجه وبين بأن هذا حقيقي بالرغم من أنه يصعب تصديقه.

- **التحديق من فوق النظارات:** دلالة أخرى على عدم التصديق.

- **تجنب تواصل العينين:** إذا انعدم تواصل العينين من بداية المحادثة، فالأمر المحتمل هو أنك تتحدث إلى شخص خجول. حاول التودد إليه، ولاحظ أنه في حال فشلت النظرات بالتلاقي، فإنك ستفقد اهتمام المستمع.

إحدى الإشارات غير اللفظية الدقيقة التي عليك البحث عنها هي الطريقة التي يتنفس بها المستمع. فإذا لاحظت أن كل شيء عادي، يكون الأمر حسناً. ولكن إذا كان تنفس المستمع متغير، فينبغي أن تفترض أن ثمة شيئاً قد أثاره سبق أن قلته.

- **انعدام التنفس أو التنفس السريع وغير العميق:** هذا يشير إلى القلق. وينبغي أن ترد بإعادة التأكيد بأن كل شيء على ما يرام، وأنه من الممكن حل هذه المشكلة.

- **شهيق مفاجئ:** دلالة على التلهف لقول شيء ما. توقف واترك المستمع يتكلم ـ الآن.

- **التنهد:** دلالة قوية على الإحباط أو الملل، وهي إشارة لك بأن تنتقل إلى موضوع آخر.

كلمات وعبارات تشجع على الإصغاء الفعال:

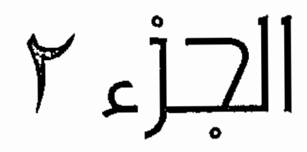
لا تركز كثيراً على الإصغاء إلى درجة تدع غرضك من النقاش يضيع، فهذا قد يقتل الحديث. اقطع إصغاءك من وقت إلى آخر بمثل الكلمات والعبارات التالية، فهي معدة للحفاظ على المناقشة ووضعها على مسار صحيح:

صحيح، إضافي، يوافق، هل بإمكانك التوسع في الشرح، هل بإمكانك المتابعة أكثر، نقاش أوسع، استثنائي، مثمر، أبعد، موافق، أقدر هذا، لم أ كن أفكر على

هذا النحو، أرى ذلك، أفهم، نعم هي قضية نواجهها، فرصة، فعلي، صحيح، نأخذ بالحسبان، أخبرني بالمزيد، وهذا يتعلق بي أيضاً، إنها فكرة ممتعة، نعم، علينا المناقشة. يقيم.

وكما أن هناك كلمات وعبارات معينة تبقي المحادثة مفعمة بالحياة، فإن هناك أيضا كلمات وعبارات سلبية، عليك تجنبها، توقف المناقشة قبل أن تنتهي. مثل:

قطعاً لا، من غير المحتمل، لا، ليس من سبيل، لا يمكن فعله، ليست هذه الطريقة التي أستخدمها، هذا تم وانتهى الأمر، متشبث برأيك الخاطئ، أنت مخطئ.



الجزء ٢

بين العائلة والأصدقاء

لا يوجد مكان تتحدث فيه من القلب أكثر أهمية

من حديثك أو كتابتك إلى العائلة والأصدقاء



- إعلانات -

تعبر مسرحية شكسبير «ماكبث »، ربما عن أكثر نظرات الحياة كآبة وفتوراً في الأدب. «غدا وغدا ثم غدا،» كما يقول ماكبث:

ينسل بسرعة تافهة من يوم إلى آخر،

إلى آخر مقطع من الوقت المعلوم؛

وقد أضاء الحمقى طوال أيامنا الماضية

الطريق إلى الموت المعفر بالغبار....

ويتابع «ماكبث» ليستنتج أن الحياة هي مجرد «حكاية / يرويها شخص أحمق، وهي مليئة بالضجيج والعنف، / ولا تعير أهمية لشيء.» ولكن، لحسن الحظ، فإن معظمنا ليس لديه هذا الإحساس بالتشاؤم. فنحن نرى حياتنا مليئة بالمعاني، غنية بالأصدقاء والعائلة، وغنية بالأحداث المميزة والمتشابكة والتي تجعل من حياتنا أبعد ما تكون عن الملل والضجر. إنها، أي الحياة، ليست رواية أحمق، بل هي قصة مثيرة نتقاسمها مع الذين يهمنا أمرهم. ومن هنا تأتي أهمية الإعلانات، فهي المشاركة بالأخبار بحلوها ومرها، وهي دائما مهمة.

إيجاد خط القلب :

إن جوهر الإعلانات هو الأخبار، وجوهر الأخبار هو الحقيقة الواقعية. فلو كنت أحد محرري جريدة مدرستك الثانوية فأنت، بلا شك، ستتذكر أدوات الاستفهام الخمسة، التي نصحت دائما باستخدامها وهي: من؟ ماذا؟ أين؟ متى؟ كيف؟

فيما يتحتم على الإعلانات الجيدة أن تدمج أدوات الاستفهام الخمسة، تريد أنت أن تتحرى ما وراء الحقائق وأن تصل إلى المشاعر. وبعملك هذا، تذكر أن الإعلانات، قد تكون عنك أو عن عائلتك، هدفها هو إشراك الآخرين في التعرف على الحدث والاحتفال به.

تجنب المآزق

تتلخص المشاكل التقليدية للإعانات في المجالات الثلاثة التالية:

أ- الفشل في أن تكون شاملة على نحو كافٍ.

ب - الفشل في إيصال أحاسيسك وشعورك.

ج - الفشل في تضمين كل الحقائق ذات الصلة بالموضوع.

١ - عندما توجه إعلانا، يجب أن تدرك مدى صلتك بالذين توجه لهم إعلانك، سواء أكان الإعلان مكتوبا أم مسموعا، وأن تدرك مقدار ما يعرفه هؤلاء الناس عنك وعن عائلتك. فإذا كنت توجه الإعلان إلى أحد أفراد العائلة، فليس من الضروري، عندئذ، تذكيره بمعلومات يعرفها. أما إذا كان الإعلان موجها إلى شخص من خارج نطاق العائلة والمعارف، فهو بالتأكيد بحاجة إلى معرفة أشياء كثيرة عنك: أسماء، تواريخ، نشاطات، إنجازات...الخ.

٢- ليس من الخطأ إرسال بطاقة تجارية بسيطة، لأناس معينين، تعلمهم بحصول حدث معين، ولكنك عندما تريدهم أن يشعروا بأن إعلانك نابع من قلبك، عليك أن تبذل جهدا ووقتا لتعبر عن شعورك، ليس بشأن الحدث فقط، بل بإظهار رغبتك في مشاركتهم إياك خبر ذلك الحدث.

٣- راجع إعلانك مرة وأخرى لتتأكد تماما من أن إعلانك يقدم «خبراً ساراً» يضم بين سطوره أدوات الاستفهام الخمسة: كيف؟ متى؟ أين؟ من؟ ماذا؟

قول ماتريد إلى العائلة :

اتصال هاتفي بالجد والجدة الجدد، لإعلامهم بولادة حفيدهم:

«مرحبا أمي، مرحبا أبي. أخيراً حصلت الولادة في الساعة الثالثة وخمس وثلاثين دقيقة، إنها فتاة «كلير روز ». هي، بالطبع، جميلة وتزن ثمانية باوندات وأربعة أونسات، وشعرها كالكهرمان الأسود.

أنا وسالي في غاية التعب، ولكننا بالطبع سعداء، فالأمور سارت على ما يرام. سنكون في البيت غدا. تهانينا أيها الجد والجدة!»

ليس من الخطأ أن تبدو منفعلاً إزاء الأحداث المثيرة! ولكن تذكر فقط أن تربطها كلها بالمعلومات الأساسية.

ترقٍ وظيفي - اتصال هاتفي بأخت:

«مرحبا أختي، لدي أخبار عظيمة وأريدك أن تكوني أول من يعلم بها. سأترك شركة «أجاكس» وأنتقل للعمل في شركة «سميث وجونسون ». سأكون مدير حسابات. نقلة كبيرة من مساعد محاسب. وبينما ستكون الزيادة في راتبي ٧٥٠٠ دولار في السنة، إلا أن الفرصة هي ما يثيرني حقاً. سأدير ثلاثة حسابات رئيسية وأساعد في أخرى حسب الحاجة. إن هذا هو ما أردته دوماً، فرصة لأطور عملي من الأدنى إلى الأعلى.

دعيني أعطيك عنواني الجديد، رقم هاتفي، وفاكسي وبريدي الإلكتروني. للاتصال بي بدءاً من ١٥ أيار.»

إن العبارة الأساسية هنا وهي «أريدك أن تكوني أول من يعرف» ستمنح هؤلاء المقربين منك، شعورا بالبهجة الحقيقية وذلك لإدراكهم أنك فكرت فيهم أولا وقبل الآخرين. فكن متأكدا من إشعارهم بهذا.

لاشيء خاطئ في مناقشتك الأمور المالية مع الشخص الذي تتحدث معه على الهاتف، فهذا جزء مهم من المحادثة. ولكن لاحظ أن المتحدث هنا مهتم بأن يوضح

أن النقود ليست الأمر الذي يهمه بقدر ما تهمه الوظيفة الجديدة. إن هذه المعلومة تعطي المتحدث مادة للحديث، فموضوع المال لا يفتح باب الحديث مثلما يفعل موضوع الفرص.

خطوبة - اتصال هاتفي بالوالدين :

«أمي، أبي، ليس هناك إلا سؤال واحد عليكما بتوجيهه إلي: متى ستتزوجان؟ نحن نتطلع إلى هذا في حزيران المقبل. لقد طلب بيل يدي مساء أمس أثناء العشاء وقبل تقديم الحلوى. فعل هذا وهو يقدم لي أجمل خاتم رأيته في حياتي.

أفترض الآن أنكم تتساءلون أين سنقيم. حسن، لقد عرض على بيل عمل رائع في هندرسونفيل، وبهذا لن نبعد عنكم أكثر من مسيرة ساعة».

في اتصال كهذا، يمكننا مسامحة مثل هذا الشخص، وذلك لتركيزه على نفسه فقط. ولكن لنلاحظ بأن هذه الابنة تفعل ما بوسعها لتنقل التركيز إلى أهلها، وذلك بإخبارهم، وبسعادة، عن تخطيطها هي وزوجها للانتقال والعيش بجوارهم.

طلاق - اتصال هاتفي بأخ :

« حسن، تيد. أنا آسف لأنه علي إخبارك أن الأمر أصبح نهائيا. لقد وقعنا، شيلا وأنا، أوراق الطلاق صباح هذا اليوم. أعرف أن هذا سيؤلمك ويخيب ظنك، لأنك عملت جاهدا لمساعدتنا على إصلاح الأمور وكلانا، شيلا وأنا، نقدر لك ذلك، لكننا لم نستطع منع الطلاق.

تيد، كلانا يشعر بأن هذا هو الأفضل، سوف تتصل بك شيلا قريبا، فهي تحبك ولا تريد خسارتك كأخ لها، ولا تريد أن تفقد عاطفتك أو الصلة بك.

أنا متأكد بأنك تدرك مدى صعوبة الأمر بالنسبة لنا، ولكن قريبا ستسير الأمور إلى الأحسن لكلينا.»

حتى ولو كان الطلاق متوقعا هنا، إلا أن إعلانا كهذا قد يسبب نوعا من الصدمة، وإنه لمن الخطأ محاولة تجميل الأنباء والحقائق المؤلمة، ولكن هذا لا يعني بأنك لا تستطيع إضافة بعض الطمأنينة إلى الشخص الذي تنقل إليه النبأ السيئ. فالطلاق لا يؤثر على الزوجين فقط، بل على المحيطين بهما أيضاً. والمتحدث هنا يبذل جهده ليؤكد لأخيه بأن الطلاق لن يمزق الروابط العائلية، وأن الحياة ستمضي قدما، وأن علاقة الأخ بزوجة أخيه ينبغي ألا تنقطع.

قول ماتريد إلى الأصدقاء:

نبأ ولادة - اتصال هاتفي بصديقة مقربة :

«مرحبا عزيزتي، تهانيّ! أنت الآن خالة!

إنه صبي. توماس ويليام، يزن تسع باوندات وأربعة أونسات. ولد في الساعة التاسعة وأربعين دقيقة من هذا الصباح.

أنا أشعر بالروعة ـ متعبة، لكنني سعيدة. عانى بيل من التعب أكثر مني. وهو يغط في نوم عميق!

اسمعي، تستطيعين القدوم إلى المشفى لو أردت مساء. حيث خططنا أن نغادر إلى المنزل بعد يوم غد.»

إن أفضل الأنباء هي التي تصل إلى المنزل، فهذه الأم الجديدة، تركز إعلانها على صديقتها ـ بلقب الشرف الجديد «الخالة» ـ قبل الاسترسال في بقية التفاصيل الهامة المتعلقة بالطفل وبها وزوجها.

تغيير عمل - اتصال هاتفي بأحد المعارف في العمل

«السيد ماكينسون؟ معك إد والترز. أتصل بك لأشكرك على المحادثة التي جرت بيننا منذ شهرين، والتي قدمت لي من خلالها بعض النصائح المفيدة والمعلومات المتعلقة بالوظائف في شركة سميث وجونسون. لقد اتبعت النصائح، وتقدمت

بطلب وأجريت مقابلة وسأستلم عملي في الثالث من آذار، كبائع مساعد في قسم قطع التبديل.

لقد أردت إطلاعك على هذا النبأ المثير، بالنسبة لي، لأنك كنت المشجع لي في اتخاذ تلك الخطوة. سأعطيك رقم هاتفي الجديد لأني أود أن نبقى على اتصال. رقم هاتفي الجديد هو ٥٥٥ ٥٥٥ وبريدي الإلكتروني هو ....»

من المهم لك أن تقوم بإعلام معارفك وزملائك بالتغيرات والترقيات المهنية التي تحظى بها. في هذه الحالة، يريد المتحدث أن يشكر أحد معارفه على دوره في مساعدته على إيجاد العمل. فهؤلاء الذين يقدمون المساعدة يستحقون الشكر، ولكن وضع الشكر في قالب الإعلان يضفي على الشكر حجماً وبعدا إضافياً على الشكر. إنه يعطي الشخص الآخر دورا في نجاح المتصل، وبهذا فإن المتصل قد أضاف إلى مجال صلاته العملية خطوة مهمة في مجال تطوير المهنة.

خطوبة - اتصال هاتفي بصديقة

«مرحبا إيلي، آمل أن تكوني جالسة فهناك نبأ عظيم، بل إنه الأعظم، لقد خطبت البارحة إلى هاوارد ويلس، أنت تعرفينه، فقد التقيت به العام الماضي في حفلة سيندي.إنه طويل ووسيم، يعمل كمحلل مالي ويقود سيارة شيفرولية ٥٧. أنت تتذكرينه، أليس كذلك؟

لم نحدد موعد الزفاف بعد، ولكنه لن يتجاوز الستة أشهر، فنحن لا نريد الانتظار إلى الأبد.»

اختبر ذاكرة الشخص الذي يكون على الطرف الآخر من الخط. فالمتصلة، في هذه الحالة، ليست أكيدة من أن صديقتها تتذكر خطيبها، ولذلك فهي حريصة على تحريض ذاكرتها بإعطائها اسمه الكامل وبعضاً من صفاته، ومن ثم فهي تشجعها على التذكر: تتذكرينه، أليس كذلك؟

إن مشاركة الآخرين بالأحداث المثيرة لك لن تكون ممتعة إذا تركت الشخص الآخر يتخبط في الظلام بلا أي معلومات.

طلاق - اتصال هاتفي بصديقة

«مرحبا هيلين، أنا آسفة لأنه علي إخبارك نبأ طلاقنا أنا وبوب، وسيصبح هذا رسميا يوم الجمعة. إنه لمن الصعب علي نقل هذا الخبر إليك وذلك لأني أعرف مدى الجهود التي بذلتها لتسيير الأمور بشكل جيد، نشكرك على مساعدتك لنا لتسيير الأمور على هذا النحو المتحضر والمتفهم. إن الذي يقلق بوب، كما أعلم، هو أن هذا الانفصال سوف ينهي صداقته بك و بكلارك، ولكني آمل بأن نكون قادرين على الاحتفاظ بصداقتنا، فأنت تعنين لي ولبوب الكثير، أنا حقاً بحاجة لدعمك.»

إن المتحدثة هنا تعي تماما أن تأثيرات هذا الطلاق لن تطالها هي وزوجها فقط، فنراها في هذا الإعلان حريصة تماما على مشاعر صديقتها وتؤكد لها بأن الطلاق لا يعني الانفصال عن الأصدقاء. فليس الإعلان مجرد وسيلة لإيصال الحقائق كاملة، بل هو أيضا فرصة للتطلع إلى المستقبل.

كتابة ماتريد - إلى العائلة

نبأ ولادة - رسالة قصيرة إلى الأخ الذي يعيش بعيداً

مرحبا أخي:

دائماً تعاتبني لأني لا أكتب إليك. حسن، لقد آن الأوان لأكتب لك فلدي شيء حقيقي أخبرك عنه. لقد أصبح لديك ابن أخ، سين غراهام، يزن ثمانية باوندات وإحدى عشر أونسة، لقد ولد في الساعة الخامسة وخمس وأربعين دقيقة تماماً من هذا الصباح. أنا وسالي والمولود بخير جميعا، وسوف نكون في المنزل في الوقت الذي تستلم فيه هذه الرسالة. سأحاول أخذ قسط من النوم الآن إذا استطعت. ستتضمن الرسالة المقبلة بعض الصور الفوتوغرافية.

كل تمنياتي الطيبة،

بيت

«نلمس في هذه الرسالة نوعا من المزاح الذي يبعث الدفء في علاقة الأخ بأخيه. ولكتابة رسالة من هذا النوع سيكون من الأسهل عليك لو أنك تتخيل الشخص الذي

تكتب إليه. فكر بالرسالة كمحادثة، وجها لوجه، ما عدا أن ذلك الوجه موجود في مخيلتك فقط.

خطوبة - كتابة رسالة إلى الأهل

« أمي، أبي، إخوتي الأعزاء:

اعذروني إذا كان خطي سيئا فأنا أكتب بسرعة كبيرة لأحافظ على فرحتي الغامرة، فأنا سأتزوج. اسمها شيريل يونغ، تقابلنا منذ شهر مضى، وهذا واحد من تلك الأشياء، كما يقولون. منذ أن تقابلنا عرفنا بأننا قد خلقنا لبعضنا البعض. تقابلنا في اجتماع حاشد للبيئة، فشيريل مثلي تماما تؤمن في العيش بتوافق مع كوكبنا.

لا أستطيع أن أقول إني قد طلبت يدها للزواج. ولكننا تحدثنا مراراً، وخلصنا إلى أننا نريد الزواج. لم نحدد الموعد بعد. سنأتي لزيارتكم في عطلة عيد الميلاد، وستكون لدينا الفرصة للجلوس والتخطيط سويا للزفاف. أراكم بعد أسابيع.

سيمون

«من الممكن أن تكون الإعلانات المفاجئة مسلية ـ على الرغم من تسببها بنوع من الصدمة في بعض الأحيان. فالمرسل هنا مدرك تماما لعنصر المفاجأة الذي سيصيب العائلة لقراره الزواج، ولذلك هو يشرح الظروف بأفضل ما يستطيع. ونحن ندرك أن الإعلان المفاجئ قد يصيب بعضا من أفراد العائلة بالخيبة لشعورهم بأنه لم يكن لهم دور في اتخاذ ذلك القرار الحاسم في الحياة، فالكاتب حريص على التأكيد لعائلته بأنهم سيشاركونه في التخطيط للزفاف. إن الإعلان النابع من القلب يجب أن يصل إلى الآخرين ويشدهم إلى الحدث الوشيك قدر الإمكان.

تغيير مهنة - رسالة إلى أب:

« والدي العزيز»:

ابتداء من الخامس من حزيران يمكنك أن تراسل ابنتك إلى شركة.غارنر ويوست حيث سأستلم عملي هناك كمديرة فرع.

أنت تعرف أن الترقية التي كنت أنتظرها لم تأتِ أبداً. ولذلك قمت بهذا الانتقال إلى شركة وافقت على استخدامي في المستوى الذي كنت أصبو إليه لدى شركة سميث وجونسون. سأترك كثيراً من الناس الرائعين، لكنني لم أستطع تحمل مهنتي وقتاً أطول.

شركتي الجديدة غارنر ويوست في ١٢٣٤ وست بيتر لين، رقم المنطقة نفسه كما في المكان السابق ٠٠٠ ٥٦. أما رقم هاتفي هناك فهو ٩٩٩٩ ٠٠٠ ٥٥٥. سأتصل بك من خطي المباشر عندما أباشر عملي هناك.

والدي، أنا سعيدة جدا بهذه المسؤولية الجديدة وبالزيادة في الراتب، رغم أنها لا تتجاوز الـ١٠٪، ولكن تلك الترقية كانت تبدو وكأنها المركب الذي لن يصل أبدا، وأنا فخورة بنفسي لأنني كنت قادرة على اتخاذ تلك الخطوة ونيل ما كنت أريده، فأنت يا والدي قد علمتني أن الإنسان إذا ما أراد الحصول على شئ ما، عليه أن يقرر و لا يتراجع حتى الوصول إلى هدفه. وهذا ما كنت أفكر فيه أثناء اتخاذي لتلك الخطوة. شكرا لك على كل شيء.

لك محبتي،

ماري

قام هذا الإعلان بمهمة مزدوجة كتعبير صادق عن العرفان بالجميل. حاول دائما أن يكون الشخص الذي تكتب إليه حاضرا معك في رسالتك، فأحيانا تكون الأنباء التي لديك تدور حولك فقط، ولكنك ستجد نفسك قادرا على أن تتوسع بالأخبار لتشمل الآخرين معك، وخاصة الشخص الذي تكتب إليه، وإنك بذلك ستمنح لرسالتك المزيد من الدفء والحميمية.

طلاق – رسالة إلى البيت

أمي، أبي

إن هذه الرسالة هي من أقسى الرسائل التي يجب علي كتابتها. لقد أتممنا طلاقنا أنا و كارلا، ووقعنا الأوراق يوم الثلاثاء.

أنا أعرف أن وقع هذا النبأ سيكون قاسيا عليكما كما كان وقعه علينا. أشكركما من أعماق قلبي لمحاولتكما مساعدتنا خلال الأشهر الماضية، فقد كنتما تأملان بعودة المياه إلى مجاريها، ولكننا أدركنا أن الطلاق هو الأفضل لكلينا بالرغم من قسوته.أتطلع لرؤيتكما في عطلة عيد الشكر، فأنا أريد تمضية بعض الوقت معكما في البيت.

المحب جورج

هذه الرسالة لا تطالب باستدرار العطف بل تقدمه. فهي مثال جيد على أن المرسل لم يسهب في التركيز على نفسه، وعلى الرغم من أن الرسالة تتكلم عن فصل إحدى الروابط العائلية، إلا أنها من جهة أخرى، تعيد تثبيت رابطة أخرى وهي رابطة الابن بأهله.

كتابة ذلك - إلى الأصدقاء

نبأ ولادة - رسالة إلى عدة أصدقاء

« أصدقائي الأعزاء:

أنا وزوجتي في غاية السعادة ونزف إليكم نبأ مجيء طفلنا الأول، سيندي ماري، التي تمت ولادتها في الخامس عشر من نيسان، الساعة الثالثة وخمس وخمسين دقيقة. وهي تزن ثمانية باوندات وثلاث أونسات، وطولها حوالي واحد وعشرون إنشاً.

نحن الثلاثة في غاية السعادة والصحة، بالرغم من تعبنا، أنا وأمها الآن!

اتصلوا بنا على رقمنا المعروف لديكم وسنعاود الاتصال بكم لاحقا.

لكم محبتنا،

كِن وباتي»

يمكن إرسال عدة نسخ من مثل هذه الرسالة إلى أصدقاء عديدين، ولكنك إذا أردت أن تكون هذه المناسبة هي وسيلة اتصال بينك وبينهم استخدم الهاتف

لدعوتهم، حيث تكون المكالمة هامة في مثل هذه المناسبة لتؤكد لأصدقائك بأنك لست منزعجاً ولا مشغولاً.

خطوبة - رسالة إلى عدة أصدقاء:

« أعزائي سالي، بيني، جينا، برندا:

لقد تمت خطبتنا أنا و روجر!

حصل ذلك يوم الجمعة في مطعم موريس.

لقد قال لي: أعرف أنك لا تتناولين الحلوى، ولكن عليك أخذ شيء ما بعد الطعام، ثم أخرج من جيبه ذلك الخاتم الماسي الرائع ولم يقل شيئاً. نظرت فقط إلى الخاتم وقلت نعم، نعم أقبل.

لم نحدد موعد الزفاف بعد، ولكن حزيران يبدو لي مناسبا. ستكونون إشبينات العروس، وسأعلمكم بالموعد حالما نحدده.

حبي لكنَّ جميعا،

باتي.»

في هذه الأيام، ومع تطور الكلمة، ليس هناك من خطأ في إرسال عدة نسخ من الرسالة نفسها. كما يمكن جعل الرسالة شخصية، مثل هذه الرسالة المرسلة إلى مجموعة من الأصدقاء.

وليس هناك من قاعدة تقول بأن الرسالة لا تفعل شيئا سوى الوصف ونقل الأخبار. فعندما يكون لديك أخبارا مثيرة تريد نقلها، أدخل في رسالتك حوارا فعليا وخذ دور الراوي لبعض الوقت، ليكون لها وقع حسن.

تغيير مهنة - رسالة إلى صديق، بعد فترة انقطاع عن الاتصال به:

«عزيزي فرِد:

كم من الوقت مضى منذ آخر اتصال بيننا؟ سنتان، ثلاثة؟ على كل حال لدي نبأ عظيم ويبدو أن مشاركتك إياه ستكون هي السبب في الكتابة إليك. فكما تعرف، أنا

أعمل ومنذ سنوات في مجال خدمة الزبائن في شركة ستين. ومؤخرا بدأت البحث عن عمل جديد فوجدت موقعاً مع شركة يونغبلد، هنا في دايتون. سأبدأ عملي في الثالث من آذار كمدير حسابات. وهي خطوة أساسية بالنسبة لي. علي القول بأن نصائحك ودعمك لي، في بداياتي، ساعداني كثيرا في الوصول إلى هذا الموقع.

أشكرك كثيرا، وآمل بأننا سنلتقي حين تأتي إلى دايتون، أو لماذا لا تتصل بي على رقمي الجديد ٠٠٠٣ ٥٥٥ ٥٥٥ فلدينا الكثير لنتكلم عنه. ماذا عن آخر أخبارك وعملك؟

لك أطيب تمنياتي،

فرانك»

إن المشاركة بالأخبار هي مناسبة ممتازة لإعادة توطيد العلاقات القديمة وتجديد الصلات بالأصدقاء القدامى.

طلاق - رسالة إلى صديقة :

«عزيزتي ميغ:

آسفة لإخبارك بنبأ طلاقنا أنا وبن. القرار أصبح نهائيا في الأسبوع الماضي. ولك أن تتخيلي مدى صعوبة الأشهر التي مضت، ولكننا كلانا رأينا أن الطلاق، وبالرغم من قسوته، هو الأفضل لنا.

أكتب لك لأخبرك خصوصا، بمدى تقديري لصداقتك عبر السنوات. لقد أعطاني زوجي، خلال زواجنا، أشياء رائعة وكانت صداقتك من ضمنها. وأنا آمل بصدق، بالرغم من افتراقنا أنا وبن، أن تدوم صداقتنا ونبقى على اتصال. سأكالمك خلال عدة أيام، أنا ما زلت في عنواني القديم.

آمل أن تتفهمي.

إيما »

لاشك أن الطلاق مؤلم للطرفين المعنيين، ولكنه أيضا صعب ومربك للآخرين المحيطين، وخصوصا الأصدقاء. وهذه الرسالة هي فرصة للمرسلة لتعبر عن أمنيتها بأن التغيير في الظروف لا يعني إنهاء الصداقة.

ابحث عن الفرص التي تخدم اتصالاتك والتي تجعل رسائلك ومحادثاتك تصيب أهداف عديدة.

للمراسلة عبر البريد الإلكتروني. إلى العائلة

نبأ ولادة - رسالة بالبريد الإلكتروني إلى عدد من أفراد العائلة

«مرحبا جميعاً!

يبدو أن البريد الإلكتروني هو أسرع وسيلة، في أيامنا هذه، لنقل هذا الخبر العظيم. الخبر العظيم هو أننا رزقنا بولد! لقد ولد في الساعة الثانية وتسع عشرة دقيقة من صباح الثالث من كانون الأول، كانت الولادة طبيعية ورائعة، بالنسبة لي، بما أن سارة هي التي قامت بالقسم الأكبر من العمل. إن صامويل الصغير - صامويل باتريك - كان يزن عند الولادة، ثمانية باوندات وأربعة أونسات، وتجاوز طوله العشرين إنشاً. نشعر جميعاً بالصحة والسعادة ونتلهف للخروج من المشفى والعودة إلى المنزل، ويمكنكم تقدير الإرهاق الذي نشعر به الآن، ولكننا سنحب أن نسمع صوتكم على رقم المنزل ﴿٩٢٤٩٢-٩..٥٥٥-﴾ وذلك في أي وقت رغبتم من بعد يوم السبت.

غاري وسارة»

إن الرسالة الإلكترونية هي أفضل وسيلة لإرسال إعلانات سريعة وغير رسمية إلى مجموعة من الأهل والأصدقاء أو الآخرين. إن قسما كبيرا من الرسالة يجب أن يكون نابعا من القلب، وأن يتضمن دعوة إلى مزيد من الاتصالات، ولكن بشكل ملائم، فهذه العائلة الجديدة، مثلا، تريد مزيدا من الوقت لنفسها قبل أن تكون مستعدة لتلقي الاتصالات.

خطوبة - رسالة بالبريد الإلكتروني إلى أفراد العائلة

« انتبهوا جميعا!

حسنا، وأخيراً فعلتها. لقد طلبت الزواج من كارول. ومع أن هذا يمكن أن يكون مفاجئاً إلا أنها وافقت. لم نحدد موعد الزفاف بعد، لكننا على انسجام تام.

أمي، أبي، نخطط أنا وكارول لزيارتكم في العطلة، وسأخابركم لشرح التفاصيل.»

هذه الرسالة السريعة الفرحة، أرسلت إلى أفراد العائلة المتواجدين على الخط. ولأنه أرسل إلى عدة متلقين، فإن المرسل كان حريصا على أن يخصص جانبا خاصا لوالديه بما أنهم كانوا من بين المرسل إليهم.

تغيير المهنة - رسالة بالبريد الإلكتروني إلى والد

والدي العزيز:

أردتك أن تأخذ علما بتركي شركة (أس م) واستلامي مركزاً في مبيعات شركة (سوبريم أوتوموتيف). الراتب هنا أفضل بقليل، ولكن ما يحمسني حقا، هو زيادة الفرص والتحديات، فلدي عدد كبير من البائعين الذين يراسلونني.

سأبدأ في الخامس عشر من الشهر الجاري، وسأتصل بك من مكتبي الجديد لأعطيك أرقامي الجديدة ولإخبارك عن المزيد من التفاصيل.

تحياتي لأمي،

جيري

يدرك الكاتب ما يريد أن يسمع والده: علاوة في الراتب وتحمل المسؤولية. والتفاصيل الأخرى ثانوية يمكنها أن تنتظر لهاتف محادثة لاحق.

المراسلة بالبريد الإلكتروني - إلى الأصدقاء :

ولادة - رسالة بالبريد الالكتروني إلى عدة متلقين

مرحباً، يا أصدقاء

شاركونا من فضلكم أنا و «كارول» بالترحيب «بجون بيتر» في عائلتنا وفي هذا العالم. لقد أتى مبكراً ثلاثة أسابيع، في الساعة السادسة والنصف مساء البارحة، ورغم القدوم المبكر، فهو بصحة جيدة، ومكتمل تماماً. وزنه عند الولادة ٧ باوندات وأونصتين، وهو بطول ٢٠ إنشاً تقريباً. كارول متعبة وسعيدة جداً، جداً.

سنبقى في المشفى اليوم وغداً، لكننا نتوقع أن نكون في المنزل يوم الجمعة. سنرحب باتصالاتكم في نهاية الأسبوع.

إد بورتر

كلمات وعبارات يمكن استخدامها

إعلان	أصدقاء	من فضلك اتصل
الخبر العظيم	نجتمع معاً	فخور
مُسر	عرفان بالجميل	يشارك
حدث	سعيد	ابق على تواصل
مثير	بالإضافة إليك	شكراً
أخبار مثيرة لك	تغير أساسي	مبتهج بشدة
أول من يعلم	معلم	تفهم
للأفضل	أخبار	مساعدتك
	فرصة	

كلمات وعبارات يجب تجنب استخدامها

أخبار سيئة

أضجرك

ضجر

كارثة

ممل

لا وقت

- لايوجد الكثير لقوله
- لاجديد
- لاشيء مثير
- مدين لك بشرح
- لن أمضي إلى ذلك

أندم

الروتين القديم ذاته

مشغول جداً

لن أرغب بسماع ذلك

٦

الاعتذار والغفران

ينظر معظمنا إلى الاعتذار على أنه تصرف صعب يؤثر على هيبتنا لذلك لانحب القيام به، لكننا نعرف جميعاً أنه ضروري أحياناً. ولكن هذه طريقة قاتمة تماماً في النظر إلى الموضوع، لذا ربما كان هذا هو الوقت المناسب لتغيير تفكيرنا حول الاعتذار.

تذكر آخر مرة كنت فيها الشخص المتلقي لخطأ شخص ما. لا شك كانت التجربة سلبية تماماً بغياب اعتذار. لكن ماذا حدث عندما تبع ذلك اعتذار مؤثر؟

اشتريت حقيبة صغيرة للأوراق منذ بضعة أشهر. وخلال عدة أيام، انكسر قفل الجانب الأيمن. فهرعت لإعادتها إلى المخزن، أعطوني حقيبة جديدة. وبعد ذلك بأقل من أسبوع، انكسر القفل أيضاً.

في هذه المرة غضبت تماماً، ولم أرجع إلى المخزن فحسب، بل هاتفت المنتج فقال لي: سيد، غريفن، الشخص المسؤول في قسم خدمة الزبائن أنا آسف جداً لسماع المشكلة التي واجهتها - لا لمرة واحدة، بل لمرتين. الواقع أننا أدركنا مؤخراً عيباً في التصنيع في بعض وحداتنا. سنسوي الأمر. لن تضطر إلى الذهاب مرة أخرى إلى المخزن. سنرسل إليك حقيبة جيدة، وتستطيع إعادة المحفظة المعطلة في ذات كرتونة الشحن. لن تصادفك مشاكل في الحقيبة الجديدة - ولكن إذا كانت لديك أية أسئلة - اتصل من فضلك. آسفون جداً للإزعاج الذي سببناه لك، ونريد أن تكون مسروراً من منتجاتنا.»

لا أستطيع القول إن هذا الهاتف جعلني مسروراً بشأن أمر شرائي، ولكنني شعرت بالارتياح نحو المنتج. لم يتركوني أنتظر، وتحملوا المسؤولية، وعبروا عن

الاهتمام، وأعتقد أنهم صمموا على صنع الأشياء بشكل صحيح. ولكن كان هناك المزيد بما يتعلق بشعوري اتجاه الأمر. فبعد هذا الاعتذار، رغبت بالغفران. وأشعرني ذلك بالارتياح.

لست قديساً، ولكن مشاعري بالغفران بل وحتى العرفان بالجميل لم تكن غير عادية. فقدرة المرء على الغفران تبعث فيه شعوراً جيداً. بالغفران نمتلك القدرة على تحرير أحد ما من مشاعر سيئة، وربما من القلق. إن الغفران يقوينا.

لذا حاول التفكير بالاعتذار الذي ينبغي عليك قوله أو كتابته لا كمهمة عسيرة، ومحرجة، وكضرورة بغيضة، بل كفرصة لتقوية شخص ما، وجعله يشعر بالارتياح. فكر بالاعتذار برؤية تفاؤلية، أي كفرصة لتسعد وتخلق الشعور بالرضى، وتمنح شخصاً ما مناسبة للشعور بمشاعر جميلة.

إيجاد طريق القلب

قبل أن تشرع بالاعتذار، عليك أن تدرك أولاً ماهو هدفك من الاعتذار.

فنحن نعتذر لأننا نشعر شعوراً سيئاً. وهذا طبيعي؛ لكنه ليس حافزاً لتقديم اعتذار مؤثر حقاً. فبدلاً من تقديم اعتذارك لأنك تشعر بالأذى، فكر بالاعتذار لجعل الشخص الآخر يشعر بالارتياح - أو، على الأقل، ليتحسن شعوره. وكما هو الأمر دائماً، فإن الخطوة الحاسمة لتحقيق اتصال فعال هي بتحويل التركيز عنك وتوجيهه إلى الشخص الآخر. هذا لا يعني أنك يجب أن تنكر حاجاتك أو أهدافك، بل ينطوي على فكرة أن الطريقة الأكثر فاعلية لتمكنك من الحصول على ما تريده هي بالتركيز على حاجات الطرف الآخر. فأنت تقدم اعتذارك لأنك تشعر بالسوء وترغب بأن تشعر أفضل. ولكي يتم لك ذلك، تواصل بطريقة تخاطب فيها مشاعر الشخص الآخر والتي تجعله يشعر بالارتياح. فالأثر الذي يخلفه اتصالك عليه سيحقق لك المعجزات.

فطريق القلب هنا- الطريق المباشر من مشاعرك إلى تعبير مؤثر - هو عن طريق خيالك لكيفية شعور الشخص الآخر الآن، كيف تريده أن يشعر بعد أن تقدم اعتذارك، وماذا بمقدورك أن تقول لتخلق هذا الشعور. تخيل ما هو أبعد من نطاقك.

تجنب المآزق

أحياناً يواجه الاعتذار بالفشل لسبب أو أكثر من الأسباب الثلاثة الآتية:

١ - يركز المتحدث / الكاتب على نفسه بدلاً من التركيز على مشاعر وحاجات الشخص الآخر. فكما ذكر للتو، الاعتذار الأكثر فاعلية هو ذلك الذي يحول التركيز عن مشاعرك الخاصة، ويوجهه إلى مشاعر وحاجات واهتمامات الشخص الآخر. وهكذا إذا ما نجح الاعتذار بجعل الشخص الآخر يشعر بالتحسن، فسينجح بجعلك تشعر بالتحسن أيضاً.

٢ - يخطئ المتحدث / الكاتب بتقديم مبرر للاعتذار: طبيعي لنا جميعاً أيضاً أن نصبح دفاعيين عندما نعتذر ونقدم المبررات تحت قناع الاعتذار. ليس هناك عيب بمبرر صحيح، أي أن المبرر الصحيح هو توضيح - معلومات - والمعلومات قيّمة ومساعدة دوماً. وتقع المشكلة عندما نتهيأ للاعتذار وننتهي إلى تقديم المبررات عوضاً عن ذلك. هذا يولد خيبة أمل، ويفاقم المشاعر المتأذية الناشئة عن الخطأ في المقام الأول. افصل الاعتذار عن التوضيح أو التبرير. فبإمكانك إيصال الاثنين معاً، لكن مهما تفعل، لا تفشل بتقديم الاعتذار - وقدمه أولاً.

٣ - يخبر المتحدث / الكاتب الشخص الآخر كيف ينبغي أن يشعر. «لابد وأنك تكرهني بسبب ذلك،» أو: «لا بد وأنك تعتقد أنني أبله حقيقي».

جمل كهذه لا تفيد في تحسين شعور الشخص الآخر أيما كانت المشكلة التي وقعت. فأنت تخبر الشخص الآخر بتصريحات كهذه أنه يجب أن يكرهك وأن يعتبرك أبلهاً، وتحثه، بل وتعطيه الجرأة للتفكير بك على نحو مثير للشفقة.

أما الحكم الجدير بالثقة في تقديم أي اعتذار فهو عدم إخبار الشخص الآخر ما ينبغي أن يفكر به أو كيف يجب أن يشعر.

ماتريد قوله إلى العائلة

تأخر عن موعد أو تفويته

«أبي، أعتذر عن تأخيري. أقدر حقاً انتظارك. علقت بزحمة السير، ولكنه ازداد سوءاً. ولم يعمل هاتفي الخليوي بحيث أخبرك بالأمر.

آمل ألا يسبب ذلك ارتباك في مواعيد يومك. على أي حال، أستطيع أن أقلك إلى المخزن عندما ننتهي هنا. وهكذا، لا بد أن يوفر لك ذلك بعض الوقت.»

يعرف المتحدث والده جيداً، والرسميات أو الإسهاب بشرح الأمر ليس مطلوباً في الاعتذار.

يبدأ، كما يجب أن تبدأ معظم الاعتذارات، بقوله أنه آسف، ويتابع بتعبيره عن التقدير لصبر والده. فقط بعد الاعتذار والتعبير عن التقدير قدم المتحدث إيضاحاً. ثم يعبر عن أمله أن لا يكون تأخيره قد أدى إلى ضياع الكثير من وقت والده، ومرة أخرى، لاحظ أن التشديد يركز على حاجات الشخص الآخر. أخيراً، ينهي المتحدث الاعتذار بعرض شيء ما كطريقة للتعويض. لا يهم مدى صدقك وإقناعك في التعبير عن الندم، فالجانب الأكثر فاعلية في أي اعتذار يكمن في تقديم حل ما - تصرف أو إشارة أو خطوة لجعل الحال أفضل.

تقديم معلومات خاطئة - إلى أين

أخبرت أم ابنها البالغ من العمر ١٢ سنة من أن مخزن الفيديو في أسفل المجمع يقيم مزاداً ضخماً على ألعاب الفيديو اليوم. أخذ الصبي بعض نقوده التي ادخرها وذهب إلى المخزن، ليكتشف أن والدته قد أعطته معلومات غير صحيحة. لقد جرى المزاد البارحة. فيعود غاضباً وخائباً.

«بيللي، آسفة جداً لإعطائك معلومات خاطئة. لا أعرف كيف ارتكبت هذا الخطأ. لابدَّ وأنني قرأت الإعلان في الجريدة بشكل غير صحيح. أتمنى لو أني لم أفعل. لعلنا نستطيع أن نقوم ببعض الاتصالات معاً لنرى إذا كان هناك محلات أخرى تقيم مزاداً على الألعاب التي تهتم بها.»

ما كان للوالدة أن ترفض غضب الولد وخيبته، لكنها لا تحتاج للقيام بإصلاحات مبذّرة، أيضاً. فقد كان من الممكن للأم أن تعطي ابنها النقود الكافية لشراء ما يريده، حتى ولو لم يكن بسعر المزاد. ولكن فيما ندعوه - العالم الحقيقي، يستحيل تجنب الأخطاء في هذا التقليد. فعوضاً عن ذلك، تفكر الأم ببديل آخر، والذي يعكس بشكل واقعي الطريقة التي تجري فيها الأمور في عالم الراشدين.

تصرف سيئ / معاملة فظة - من شقيق إلى شقيقة

شقيقتي، آسف لأني أغظتك البارحة. فقد كنت في مزاج سيئ، وتصرفت كأبله. سأقوم بغسل الأطباق هذه الليلة- إذا قلت إنك سامحتني. إن الخلاف البسيط هو جزء لا يتجزأ من حياة العائلة اليومية. والاعتراف به، والاعتذار عنه، ثم تقديم كفارة متواضعة تكون عادةً كل ما هو مطلوب لتصفية الأجواء.

تصرف غير مسؤول - اعتذار لزوجة

«حبيبتي، آسف لأني أفشيت السر لِمارك وتيري. كان يجب أن أدرك أنك أردت أن تفاجئيهما بالخبر، وأني ذهبت وأفسدت الأمر. أعرف أن ذلك أحبطك - ولكن على الأقل تعلمت درسي. في المرة القادمة، سأفكر قبل أن أبدأ بفتح فمي.»

أغلب التصرفات التي تستحق الاعتذار هي نتاج لحظة طيش. اعتذر، عبّر عن تفهمك للخطأ الطائش الذي ارتكبته، تعاطف مع مشاعر الشخص الآخر، اقطع وعداً بان لا يتكرر ذلك - ثم تابع.

اعترف بأخطائك، لكن لا تسهب فيها أو تفجرها وتضخمها أكثر مما يجب. وتذكر، أنت لا تريد أن تخبر الشخص الآخر كيف يجب أن يشعر .

شكر متأخر- عن هدية عيد الميلاد :

توم، أنا لا أستحق شقيقاً كثير الاهتمام مثلك. فقد وصلت هديتك الرائعة منذ أسبوع تقريباً وها أنا الآن أرفع سماعة الهاتف وحسب. كانت بعض الأمور متراكمة عليّ بشكل لا يصدق هنا، بعودة الأولاد من المدرسة إلى المنزل. لكن هذا بالطبع ليس مبرراً. أحببت الهدية حقاً، وأستعملها في كل الأوقات، شكراً جزيلاً لك!

مع فرد مقرب من العائلة، جملة كالتي ابتدأت الاعتذار تكون ملائمة. ولكن، احرص حول إرسال نقد - ذاتي صارم كهذا إلى الأصدقاء والمعارف. لاحظ بعد الجملة الافتتاحية، لا تتوسع المتحدثة حول خطيئتها بالإغفال وبدلاً من ذلك تركز على «الهدية الرائعة» وكم تستمتع بها. هدف الاعتذار ليس توضيح مدى شعورك السيئ حول تقصيرك الشخصي، ولكن كم أنت ممتن لاهتمام الشخص الآخر - حتى ولو تأخر تعبيرك عن العرفان بالجميل.

حادث - تحطم تحفة موروثة عن الجدة :

«أمي، أردت فقط أن أخبرك مرة أخرى عن مدى أسفي لما حدث للتمثال الصغير. أعرف كم تعني لك تلك القطعة. أنا سعيد لأنني وجدت مكاناً يستطيع إصلاحه، ولكنني أعرف أيضاً أنه لن يعود كالسابق تماماً. أتمنى لو لم أرتكب ذلك الفعل الأخرق، لكن، في المقابل، أرغب بأن أرافقك إلى العشاء هذا المساء. فقد تشاهديني وأنا أنقض على عربة الحلوى في مطعم شيز بيير.»

الحوادث تقع، وليس هناك أي جدوى إذا لمت نفسك بسبب حادث مؤسف عابر نسبياً. اجعل أهم أولوياتك التعويض - عن الضرر. ما الذي يمكن القيام به ؟ وما الذي يمكن إصلاحه ؟ اعتنِ بذلك في البداية، بدلاً من هدر الكثير من الكلمات على الندم. وشيء من السخرية على الذات، كما في السطر الختامي من هذه الحالة، قد يخفف وقع الحادث. واحرص فقط على عدم الانتقاص من مشاعر الشخص الآخر ولاتحاول أن تذكر أنه ليس له الحق في الانزعاج.

قول ماتريد: للأصدقاء

تأخير أو تفويت موعد – اتصال هاتفي:

تأخر الحضور إلى موعد:

«جون، أنا تد. آسف جداً، ولكنني لتوي خرجت من اجتماع مع العملاء استمر إلى وقت متأخر. هل تطيق انتظاري لعشرين دقيقة أخرى؟ أنا عند إشارة مرور تقاطع البلدة، سيستغرق مني ذلك الوقت على الأقل. أقدر ذلك حقاً. شكراً، يا صاح.»

أفضل وقت لتقديم الاعتذار هو قبل وقوع الأذى. حاول إعلام الشخص الآخر عن المشكلة قبل أن تقع أو حتى أثناء حدوثها. قدم المعلومات الرئيسية فقط. لاحظ أن المتحدث لم يهدر الوقت بالتبرير بعد الاعتذار الأولي، أعطى شرحاً بسيطاً. من الأفضل دائماً أن تسأل الشخص الآخر من أجل الصبر، لا أن تطلب منه الصبر. فثمة فرق كبير بين « هل تطيق انتظاري لعشرين دقيقة أخرى؟» و «ستضطر للانتظار عشرين دقيقة ». فأنت قد سبق وتسببت بإزعاج الطرف الآخر، والآن ليس الوقت مناسباً للضغط عليه، أيضاً.

لا تقطع وعوداً لا تستطيع إنجازها. إذا كنت تعرف أن وصولك إلى حيث تريد الذهاب يتطلب منك ٤٠ دقيقة. فلا تعد بالوصول خلال ٢٠ دقيقة. لاحظ هنا أن المتحدث يقدم أساساً لتقديره الـ ٢٠ دقيقة – إشارة تقاطع طرق البلدة – ويذكر هذا التصور كأساس لـ « على الأقل». اختم بتقديم شكرك للشخص الآخر على تفهمه.

معلومات خاطئة – إعطاء رقم هاتف غير صحيح.

«مرحباً، توم. سمعت من « إد» أن رقم التلفون الذي أعطيتك إياه لذلك الزبون كان خاطئاً. أنا آسف جداً. تحققت من الرقم الذي بحوزتي مرة أخرى، ولا بد أنني قد دونت الرقم الخاطئ فقط. أتمنى أن لا تكون غلطتي قد أحبطتك كثيراً. هل تستطيع الحصول على كل الأرقام التي تحتاجها الآن؟»

هذا ما يمكن تسميته اعتذار وقائي. لم يتصل «توم» بالمتحدث ليخبره عن الخطأ، سمع المتحدث عنه من «إد»، طرف ثالث. ولإنقاذ جزء من الانطباع بأنه ما يزال في قمة الوضع، رغم الخطأ الذي حدث، لم ينتظر المتحدث أن يشتكي «توم»، ولم يترك الحادث يمر وحسب. بدلاً من ذلك، اتخذ المبادرة واتصل «بتوم» للاعتذار منه.

لا تخلق لنفسك المشاكل، ولكن تحمل مسؤولية أخطائك هو حركة مفيدة عموماً. لاحظ هنا أنه، بالإضافة إلى الاعتذار، يغتنم المتحدث الفرصة ليسأل توم ما إذا كان بحاجة إلى أية معلومات.

تصرف سيئ - الإفراط في الشرب

«ماري، آسف إذا كنت قد خرجت عن طوري في الليلة الفائتة. أردت فقط أن أعلمك أنني إذا كنت جلفاً هكذا فهذا ليس أسلوبي - على الأقل ليس دون أن أشرب ثلاث زجاجات مارتيني.

لقد خانتني تصرفاتي وأنا أقدر صداقتك ورأيك كثيراً- حسناً، أريد فقط أن أقول إنني آسف. أتمنى أن لا أكون قد سببت لك أي إحراج. وإذا كان الأمر كذلك، أرغب بأن تكوني صريحة معي، وآمل أن تسمحي لي بتسوية الأمر.»

إن تقديم الاعتذار عن تصرفات لا مسؤولة صعب. لأننا - وكما يجب - نشعر بالخزي. أفضل طريقة هي أن تتبنى ما فعلت، اعتذر عنه، وادع لاستجابة من الطرف الآخر. لا تتابع الحديث عن الحادث، واتهام نفسك بخطايا متعددة الجوانب. ولا تحمل الشخص الآخر عبء ذنبك. فليس هدفك هو جعل الشخص الآخر يشعر بالأسف حيالك أو أن تشعر بالخجل من نفسك، بل هدفك هو تحمل مسؤولية أفعالك والاعتذار عنها، نقطة، انتهى.

بادرة إهمال - الكشف عن معلومات قيّمة:

«باتي، أتمنى أن لا تكون ملاحظتي اليوم لدارين على الغداء قد وضعتك في موقف صعب. ما كان يتوجب علي أن أذكر كل أرقام البيع تلك. بالطبع، ما كنت

لأفعل لو عرفت أن دارين هي زبونة لك. لكن، على كل حال، ما كان يجب أن أبث هذا النوع من المعلومات بلا تمييز.

أنا آسف فعلاً. هل هناك شيء أستطيع القيام به يساعد بالتعويض عن الضرر؟»

القيام بملاحظة طائشة يشبه كسر بيضة. عندما تحدث، تكون قد حدثت. كل ما تبقى لك للقيام به هو الاعتذار بصدق، عبّر عن الأمل بأن لا تكون قد سببت الكثير من الأذى، واسأل ما إذا كان بإمكانك فعل أي شيء لإصلاح الوضع. وإذا كان لديك أي اقتراح للعلاج، فيجب أن تطرحه. وإذا لم يكن لديك، اعرض المساعدة فقط. لكن لا تقطع وعوداً لا تستطيع تحقيقها.

شكر متأخر

«هاري، قصدت ان أشكرك لوصلي بماكس غويرمان. تحدثنا أنا وهو، ويبدو أننا سنقوم ببعض الأعمال معاً. كان ينبغي أن أتصل بك مباشرة لأشكرك، ولكن - حسن، ليس لدي عذر. كنت مهملاً وحسب. ولكن أن تأت متأخراً أفضل من ألا تأت أبداً. أرغب باصطحابك إلى الغداء، إذا كنت حراً هذا الأسبوع أو الأسبوع المقبل.»

أحياناً نهمش أصدقاءنا أو نهملهم من دون سبب مقنع على الإطلاق وفي أحوال كهذه، لا تختلق الأعذار. فقط أرسل الاعتذار و، إذا أمكن، قم بالإصلاحات - هنا، دعوة للغداء.

حادث - محادثة مع جار

«مولي، لا أستطيع إخبارك عن مدى أسفي حول ما فعلته كلبتنا بزهور حديقتك. إنها، عادة، لا تفعل أشياء كهذه، ولكنني أؤكد لك أنها منذ الآن فصاعداً ستقيد في باحة منزلنا. لن أسمح بحدوث شيء كهذا مرة أخرى، وأقدر حقاً تفهمك ومسامحتك. أعرف ما تعنيه لك أزهارك الجميلة. والآن، كيف أستطيع مساعدتك في إعادة النظام إلى أزهارك؟»

ليس الهدف الرئيسي من اعتذار مؤثر أن تدع الشخص الآخر يعرف مدى أسفك - رغم أنك يجب أن توضح ذلك جيداً. بدلاً من ذلك، هدفك الأولي ينبغي أن يكون التأكيد للشخص الآخر أنك ستتصرف بشكل مسؤول وأنك ستقوم بما يمكن القيام به لإصلاح الأمور. في تلك الحالة، يجب تنفيذ مرحلتين من العمل: الأولى، شيء يؤكد على أن ذلك الحادث لن يتكرر، الثانية، عرض المساعدة في إصلاح الضرر الراهن.

لاحظ أن المتحدث لا يلوم كلبته، ولكنه يتحمل المسؤولية بنفسه. ولاحظ أيضاً، أنه لا يتجاوز الحدود ويئن في تأنيب الذات، ولكنه يتعاطف مع الشخص الآخر، ويدعها تعرف أنه يفهم مدى أهمية الورود لها. شخص ما عانى الخسارة أو الأذى بسبب خطئك أو سهوك لا يريد فقط إصلاح الضرر، بل يكون بحاجة للتفهم أيضاً. فالمشاعر معنية جداً بالأمر.

طريقة فعالة جداً لإنقاذ شيء ما إيجابي من حادث هو إطراء وشكر الشخص الآخر على صبره وتفهمه وكرمه. نعم، من الأفضل لو لم يقع الحادث، ولكن عقابيل الحادث تعطي الطرف المتضرر فرصة ليكون شهماً ومتسامحاً. تقدير كرم عاطفي كهذا يبني مشاعر جيدة.

الكتابة إلى: العائلة

تأخير أو تفويت موعد - وصول متأخر إلى حفل تخرج شقيق :

عزيزي غاري

شكراً لتفهمك أمر وصولي المتأخر في يومك الكبير. لقد شعرت بالانزعاج الشديد لتأخري الطويل، ولكن تفهمك جعلني أشعر بالتحسن. أعتقد أن أخي الصغير قد كبر - وكبر ليكون رجلاً عظيماً.

على أية حال، سواء تأخرت أم لا، فقد ابتهجت بالمراسم، واستمتعت جداً في حفلتك سأراك في الرابع من تموز، ونكون معاً!

مع حبي،

ماري»

بعض لحظات الحياة المهمة تأتي مرة واحدة فقط. ومن الملائم جداً أن تصنع منها أمراً مهماً. لقد اعتذرت الكاتبة لتأخرها بالتأكيد، ولكنها تشعر أن حدثاً مهماً يستحق أن يلحق برسالة لتوضيح مدى اعتزازها بشقيقها. فالكاتبة تستهدف إطراء شقيقها، والإعجاب به، وشكره على تفهمه. حيث أن الهدف من اعتذار متقن هو خلق مشاعر إيجابية، وليس فقط ترميم المشاعر المتأذية.

معلومات خاطئة - توجيهات غير صحيحة

أمي وأبي العزيزين

أفشى أخي الصغير السر وأخبرني ما كنتما على وشك إخباري به بتهذيب واهتمام شديدين: إن التوجيهات التي أعطيتكما إياها للوصول إلى السوق الكبير كانت غير صحيحة وأنكما قدتما على طول «الكريبشن» لمدة ساعتين قبل أن تستسلما أخيراً وتعودا إلى المنزل. إن صبركما وتفهمكما يضعاني في حيرة. فلو حدث الأمر معي لكنت على الهاتف في اللحظة التي أعود فيها إلى البيت. شكراً لتساهلكما معي.

آسفة جداً لأنني وجهتكما بشكل خاطئ. لست أدري كيف حصلت على توجيهات خاطئة، أتمنى لو أنني لم أخبركما بها. اتصلت بصديقتي «إيليسا»، التي أعطتني التوجيهات الصحيحة (تقسم على ذلك!)، وأرغب باصطحابكما أيها الشابان في سيارتي إلى «المول» في نهاية الأسبوع الثالث والعشرون من هذا الشهر. سأستطيع بعدها الدخول إلى البلدة. اتصلا من فضلكما إذا وافقتما على الموعد.

مع حبي واعتذاري،

سيندي »

اللهجة الأفضل مع أفراد العائلة هي الخفيفة الظل والصادقة. تريد أن ترسخ الرابطة بينكما وذلك بإظهار أنك لا تعيش في حالة خوف من نتائج خطأ ما، إذا تعلق الأمر بعائلتك المتفهمة والمحبة. وفي الوقت ذاته، لا تريد أن تخفف من الإزعاج الذي سببه خطؤك.

وتتضمن الخطوتان الإيجابيتان المتخذتان هنا مديح شخصيتي الوالدين المحبين واللطيفين وعرضاً لقلب ذلك الحادث المحبط إلى مناسبة لنزهة عائلية.

تصرف سيء- فقدان السيطرة على المزاج

«أبي العزيز،

سأعطي كل شيء مقابل استرداد الكلمات القاسية التي قلتها البارحة. أعرف أنني اعتذرت على الهاتف مبكراً، ولكنني أردت أن تحصل على شيء ما كتابة، شيء ما عندما تنظر إليه تعرف كيف أشعر فعلاً.

لقد كنت تحت ضغوط كثيرة في العمل، هذا ليس مبرراً لانفجاري، ولكنه مجرد توضيح. أنا فقط آسف لأنك تواجدت في طريق نوبة طيشي المؤقتة. رغم أنني سعيد، لأنك لم ترد على لهجتي الغاضبة بالمثل وهكذا، وكالعادة، كنت صوت العقل والحكمة والحب.

آسف، يا أبي.

مع حبي،

نِد»

أن تتبع اعتذارك الشفهي بملاحظة اعتذار مكتوبة يعزز رغبتك الجدية في إصلاح الأمور. غالباً ما نستطيع قول أشياء عاطفية في الكتابة أكثر من التحدث. وهكذا هي الحال هنا. لاحظ، بالمناسبة، كيف نقل الكاتب التركيز من نفسه إلى والده في الجملة الختامية. فأفضل الاعتذارات هي التي لا تتمحور حول الذات.

بادرة إهمال - رسالة إلى نسيب :

«عزيزي بوب،

أتمنى ألا تكون ملاحظتي قد سببت لك مشكلة مع جون. أنا وشقيقتي معتادان على التحدث بصراحة، لكنني بعدئذٍ فكرت أنه لعلك لا تريد أن تشارك كل تلك المعلومات معها في ذلك الوقت. بالطبع، راودتني نوبة التعقل هذه بعد أن فتحت فمي وتفوهت بالكلام. من فضلك أعلمني إذا كانت ملاحظتي قد سببت أي شيء، وإذا رغبت، سأتحدث مع جون.

تحياتي،

كلايد»

إذا كنت غير متأكد من انك ارتكبت خطأ ما، فقد تكون فكرة جيدة أن تكتب رسالة قصيرة تصفي فيها الأجواء. لكن احذر من أن تخلق مشكلة لا ضرورة لها.

شكر متأخر

«عزيزتي الخالة «بيث»

أرتدي السترة الرائعة التي أرسلتها لي منذ ثلاثة أيام تماماً، ثم تذكرت أنني لم أشكرك كفاية عليها. يا لها من هدية تنم عن اهتمام كبير! ويا لي من مهملة إذ لم أشكرك في ذات اللحظة التي فضضتها فيها.

أحب هذه السترة. وأفضل شيء فيها هو أنني كلما ارتديتها أفكر بأفضل خالة عندي.

مع حبي،

لويزا

لا تكتب أبداً رسالة شكر متأخرة قد تُقرأ كأنها نتيجة لإحساس مؤلم بالواجب. أما هذه الرسالة فتبدو كأنها مكتوبة بسرور صادق من القلب. وحتماً، ستكون قراءتها مسرة.

حادث

«أبي العزيز،

ارتحت كثيراً لأن شركة التأمين ستغطي نفقات الضرر الذي سببته لسيارتك. شكراً لإعلامي. ومرة أخرى، لا أستطيع إخبارك بمدى أسفي لطيشي. إذا لم تغط شركة التأمين أي شيء، أرجوك، أرجوك، أرجوك دعني أعلم، كي أقوم بإصلاح الخطأ بنفسي.

مع حبي – وشكري لتفهمك،

داني»

تتحدث هذه الرسالة عن نتائج حادث بسيط. فرغم دفعة شركة التأمين، تقبل متابعة تحمل المسؤولية عن الحادث – ولكن دون تضخيم الحادث أكثر من اللازم.

كتابة: إلى أصدقاء

تأخير أو تفويت موعد

مارثا وكراوفورد العزيزين:

نأسف أنا وسام جداً لأننا فوتنا حفلكما. فقد كنا نتطلع قدماً إليه منذ أسابيع، ولكن وقع حادث طارئ في العائلة في اللحظة الأخيرة. ولم نمتلك خياراً حقاً – ولم يتسن لنا الوقت للتحدث إليكما. أنا متأكدة أن الليلة كانت ناجحة جداً ومبهجة للغاية. من فضلكم أبقونا في ذهنكم لأجل المرة القادمة!

المخلصة،

ماي مورغان»

أنت مدين ببعض الاعتراف والتعبير عن الندم إذا لم تتمكن من حضور حفلة بعد قبول الدعوة. ولكنك لست مضطراً للدخول في شرح مفصل للسبب الذي منعك من الحضور. «فأمر عائلي طارئ» يوصل فكرة سبب اعتذارك من دون التعرض لخصوصيتك.

معلومات خاطئة

«عزيزي روي:

أنت محق: كنت مخطئاً، المعلومات التي تلقيتها فيما يتعلق بتوفر الأجهزة الجديدة لم تكن دقيقة. أنا سعيد للغاية لأنك اخترت أن لا تتصرف وفقاً لما ألححت على صحته، ولكنني نادم بالتأكيد لمرورك بوقت عصيب بسببي. لا بد وأن الأمر كان محبطاً بالنسبة لك – ولكنك تمتلك حتماً حس لياقة عالياً فلم تظهر لي ذلك.

في المرة القادمة، سأحاول الاحتفاظ بذهن أكثر انفتاحاً. أعتذر على محاولتي اختبار صبرك. المخلص لك،

إد

عندما تكون على حق فأنت كذلك، وعندما تكون مخطئاً – حسن، لا تتملص من الأمر. تقدم وتحمل مسؤوليتك واعترف بخطئك. في هذه الحالة، لم يدم الضرر، لكن الكاتب لم يشدد على ذلك ولم يستعمله ليبرر نفسه. بل بدلاً عن ذلك، عبر عن العرفان بالجميل للشخص الآخر الذي لم يفقد أعصابه، رغم وضعه في موقف محبط.

تصرف سيئ / معاملة فظة

«عزيزتي مارتي:

يزعجني أمر ما منذ يوم الجمعة. أتيت إلى المخزن وكنت تبحثين عن شيء خاص لصديقك. كنت مشغولاً جداً – مندفعاً جداً – إلى درجة أني لم أعاملك بتهذيب لائق. وبالتأكيد، لم أكرس لك ما تستحقينه من الوقت واللياقة.

أشعر بالندم على ذلك كثيراً، وآمل أن تسامحيني على هذه الهفوة. في المرة القادمة التي تأتين فيها، أرجوك أن تتوقعي المعاملة اللطيفة التي تستحقينها.

المخلص لك،

مارتن أوفرمان

« تستطيع الرسالة التي تصل في الوقت المناسب أن تقدم الكثير لإصلاح إهمال أو هفوة عن عدم اللياقة. وفي حالات كهذه، فإن الرسالة المكتوبة أفضل من الاتصال الهاتفي لأنها تشير إلى أنك كرست وقتاً أطول وجهداً لإيماءة الاعتذار.

المراسلة عبر البريد الإلكتروني: إلى العائلة

بادرة إهمال

«ماكس:

أدركت لتوي أني قد ذكرت لأمي أنها ستراك في أيار. إنها لا تعرف شيئاً بالطبع عن حفلة الذكرى السنوية المفاجئة التي تخططها لها ولأبي. لا أعتقد أنني أفشيت السر- أو أنها تشك بأي شيء ولكنها قد تذكر أنك ستأتي في أيار، لذا جهز أية حجة غياب.

آسفة إذا كنت قد سببت بعض الإرباك، ماكس. لكنني أعتقد أننا سنكون بخير.

محاولة سريعة للسيطرة على الضرر غالباً ما تستطيع تخفيف عواقب الملاحظة غير المبالية.

شكر متأخر

«مرحباً، توم

بدا لي أن البريد الإلكتروني هو الأسرع، والطريقة الأكيدة للإمساك بك. نسيت أن أشكرك البارحة بالهاتف على المساعدة التي قدمتها لصديقي «تد» كان ممتناً للغاية لكل شيء فعلته. إنه رجل طيب يستحق كل الفرص التي يمكن الحصول عليها. شكراً – وآسف للتأخير في تقديري لمساعدتك الفورية».

البريد الإلكتروني وسيلة اتصال سهلة، يمكن الوصول إليها دائماً ويبدو ضرورياً تبرير استعماله بدلاً من الرسالة أو الاتصال الهاتفي أحياناً. لا تعتذر لإرسالك بريداً إلكترونياً. فهذا يشير إلى أنك تقوم بشيء غير ملائم عن معرفة أو أنك

تسلك الطريق الأسهل. لكن، إذا شعرت أنك بحاجة لتشرح سبب اختيارك للوسيلة، فافعل ذلك.

المراسلة عبر البريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

تأخير أو تفويت موعد - إلى مجموعة عمل

«إلى الجميع :

قررت أن الكلمتين الأشد حزناً في اللغة الإنكليزية هما «طيران» و «إلغاء ». تخيلوا مدى دهشتي عندما وصلت إلى المطار البارحة في الصباح لأجد أن رحلتي قد ألغيت. وكانت الرحلة التالية بعد ثلاث ساعات انتظار - حتى هذه تأخرت على الأرض. لذا فغيابي البارحة لم يكن بسبب قلةاهتمامي أو عدم رغبتي بالحضور - إنها نزوة الخطوط الجوية وحسب.

أرجو أن تقبلوا اعتذاري.

يا أصحاب، هل نستطيع أن نلتقي معاً يوم الأربعاء في الثامنة والنصف لجلسة سريعة بديلة لأجلكم حقاً؟

إذا كنت تمتلك دليلاً دامغاً وصارماً، فاستعمله. لاحظ أن هذا التوضيح / الاعتذار ينتهي ليس بعبارة «سيئ جداً »، بل باقتراح القيام بعمل إيجابي.

سوء تصرف / معاملة فظة

«آل: أنا أجلس أمام لوحة المفاتيح وأشعر كأنني أحمق حقيقي. أتمنى لو أني أستطيع إعادة الشريط وإزالة الملاحظة الفظة التي وجهتها لك هذا الصباح. كنت خارجاً عن طوري. ليس لدي أي مبرر لأقدمه مطلقاً، ولكن هلا قبلت اعتذاري الصادق؟ »

في حرارة اللحظة، نقول أحياناً أشياء نندم عليها بشدة في الحال. البريد

الإلكتروني وسيلة في متناول اليد للاتصال الفوري ويمكن أن يكون الطريق الأفضل لاعتذار سريع. لاحظ الطريقة الصريحة، المستقيمة هنا - مناشدة لقبول الاعتذار المعروض.

حادث - إلى عمال شركة في مكتب

إلى الشخص ذو الإبريق الخزفي التذكاري المكسور

أنت تعرف من أنت. والآن سأعلن من أنا. أنا الشخص الذي كسر إبريقك الخزفي التذكاري المصنوع عام ١٩٦٥ في معرض نيويورك الدولي. كنت معجباً به في غرفة القهوة، وانزلق من يدي. تركت الأجزاء هناك، ولكن يا حسرة، يبدو لي أنه لايمكن إصلاحه.

آسف جداً لهذا الحادث، وأتمنى أن يسعى إلي مالك الإبريق - بلطف وتفهم - لمناقشة مايمكنني تقديمه لإصلاح ماأفسدته.

«إد ماكغرو»

هذه الرسالة خفيفة الظل، ولكنها لا تخفف من وقع الخسارة. وهي كذلك فرصة الكاتب لتوضيح رغبته بتحمل مسؤولية ما فعله بلا قصد للمكتب بكامله.

٢٥ كلمة يجب استخدامها

أقبل	أناقش	أفاوض
أشكر / أعترف	مؤثر	خطة
أوافق	كريم	مستعد
أعتذر	قصد حسن	يحل / يفض

أعتذر	أساعد	المسؤولية
أقدر	آمل	أشكر
ملائم	أحسن	رغبة
أهتم	أتحرى	
معني	حكم	
أصحح / صحيح		

٢٥ كلمة وعبارة يجب تجنبها

خائف	خطأ	أرفض
يلوم	يائس	أنبذ
لاأستطيع الاحتمال	مستحيل	متأخر جداً
لاأستطيع	غير قادر	ظلم
كارثة	يصدر على	لايمكن القيام به
أزمة	فوضى	هدر
طلب	غير قابل للتفاوض	بلا قيمة / لايستحق
مأساة	ليس خطأي	
فشل/ إخفاق	هلع	

٧

التقدير والشكر

ينبغي أن يكون تبادل الشكر والتقدير أمراً سهلاً. ذلك لأنه عمل سار على نحو متأصل. فكما نستمتع بالتعبير عن العرفان بالجميل، نستمتع بتلقي مثل هذا التعبير أيضاً. وإنه لمن الصعب جداً أن ترتكب خطأً خطيراً عندما تشكر أحداً ما. فمجرد نطق كلمة « شكراً» يفعل المعجزات. وبعد، مثل معظم مساعي الاتصال الأخرى، يمكن تحسين هذا المسعى، فثمة ثلاث مشكلات محتملة في إيصال الشكر:

١. الإخفاق المطلق في القيام به: وهذه هي المشكلة الأخطر. ففي اندفاعنا في قضايا حياتنا اليومية، غالباً ما نخفق بتخصيص وقت لشكر الآخرين على ما قدموه. تعوّد عادة التعبير عن العرفان بالجميل. كل واحد يريد أن يقدَّر. ويريد الجميع الاعتراف بعملهم.

٢. الإخفاق بتقديمه في الوقت المناسب: من المهم إيصال شكرك بأسرع وقت ممكن. لا تؤجل رسالة الشكر تلك التي نويت كتابتها.

٣. الإخفاق في أن تكون محدداً: تستحق هذه النقطة الأخيرة مناقشة أشمل. يبدو العديد من تعابير الشكر غير صادق أو، على الأقل، غير مقنع، ليس لأن الشخص الذي يعبر عن العرفان بالجميل هو ليس كذلك بالواقع، بل لأن التعبير غامض عام ومجرد. هناك فرق كبير بين قول « شكراً جزيلاً» و « شكراً جزيلاً لك لإرسالك تلك الرسائل بالنيابة عني، فقد وفرت لي الوقت اللازم لأذهب إلى الصيدلية قبل أن تغلق، حيث احتاج ابني المسكين شراب السعال حقاً.»

كن متأكداً من أن التعبير القصير أفضل من لا شيء يقال على الإطلاق، ولكن تعبيراً أطول ومحدداً بدقة يكون أكثر تقديراً:

• فهو يقدِّر المعروف أو الخدمة التي قدمت بشكل كامل.

• وهو يدع الشخص الآخر يعرف الأثر المفيد لما قام به.

نحب جميعاً التقدير - وكلما كان محدداً، كان أفضل. وحتى أكثر من ذلك، نستمد الرضا من رؤية أثر عملنا. وهذا، في أقل تقدير، ما يجب أن يوفره اتصال شكر متطور تماماً: تقدير محدد وتقويم للأثر. لست مضطراً لاستخدام صفات وظروف متكلفة لتفعل ذلك. ولست بحاجة لصيحات سعيدة ومرتفعة من العرفان الأبدي بالجميل. فغالباً ما أنت بحاجة إليه هو الحقائق والأسماء والأفعال المعبر عنها بصراحة وبساطة.

إيجاد طريق القلب

قم بخطوتين تمهيديتين:

١. حدد الشخص أو الأشخاص الذين يجب شكرهم. قد يكون ذلك بديهياً. ولكن إذا تطلب الأمر طرح بعض الأسئلة، فوفِّر وقتاً لفعل ذلك.

٢. ضع جانباً ما تقوم به وأجرِ اتصال الشكر، أو اكتب رسالة الشكر، أو أرسل رسالة بالبريد الإلكتروني. قم بذلك الآن.

ملاحظة على الخطوة الثانية. كن جاهزاً لتقديم شكر إضافي عندما يتم التحقق من الأثر الكامل للمعروف أو الخدمة. فعلى سبيل المثال، تطلب من صديق الإذن بذكر إسمه كمرجع مؤتمن من أجل طلب قرض. يقول نعم وأنت تشكره شارحاً ما سيمكنك هذا القرض من إنجازه. وبعد عدة أيام يخبرونك أن القرض قد مُنح لك. فتتصل بصديقك لتزف إليه الخبر، وتشكره، وتخبره أن الموافقة تمت على كل المبلغ وبمعدل فائدة أفضل. « شكراً، أعرف أن ذكر اسمك كمرجع قد ساعد فعلاً.»

وما بعد هذه الخطوات التمهيدية، فَعِّل شكرك بأن تكون على تماس مع عرفانك بالجميل. خذ الوقت لتقدير ما قدِّم لك. بعد ذلك، حد أثر المعروف أو الخدمة

وأوصل هذا الأثر إلى الشخص الآخر. تذكر، أنه إذا اهتم بما يكفي ليقوم بما تطلبه منه، فإنه يهتم بما يكفي لمعرفة أثر الجهد النافع الذي بذله. إن الأمر فعلاً بهذه البساطة.

تجنب المآزق

تجنب الإسراف بتعابير الشكر الفارغة. فلست مضطراً لتكرار تعابير الشكر. اجعلها محددة وحسب. وإذا كان لائقاً، اتبع شكرك الأولي بتقرير عن النتائج، لكن لا تغرق الشخص الآخر بامتنانك. فهذا مزعج بذاته ولذاته. وأبعد من ذلك، إنه يشير أيضاً إلى عدم تصديقك بأن هذا الشخص استطاع التصرف بلباقة.

تجنب التعبير المتأخر عن الشكر. فحتى يكون شكرك فعالاً يجب أن يقدم في الوقت المناسب.

تجنب محاولات التفكير بالاستخفاف بالخدمة أو المعروف المقدم. فالمزاح عندما يكون العرفان الصادق بالجميل هو المطلوب قد يلحق ضرراً فادحاً بالعلاقة. إليك هذا المثال:

يقول مساعد المدير: «كنت أستطيع الحصول على علاوة قدرها ٢٥ سنتاً في الساعة لك.» .

يسخر منه محاسب البقالية قائلاً: «عظيم! أستطيع الآن شراء ذلك اليخت الذي وضعت عيني عليه!»

فيرد المساعد قائلاً: «اذهب إلى الجحيم!»

قول ماتريد: إلى العائلة

بشأن هدية - اتصال هاتفي من طالب جامعي:

«مرحباً، أبي. وصلت اليوم لتوها حاسبة السوبر إكس. يالها من أداة مذهلة! إنها فقط ما أحتاجه. أعني إنها حقاً هدية تدل على الاهتمام. وأفضل شيء فيها هو

أنني أستطيع أخذها معي إلى المختبر. ليس عليّ حمل حاسوبي الشخصي. فهذه أسرع، وأعلى كفاءة. إنها ما أنا بحاجة إليه. شكراً.»

هذا مثال جيد عن شكر على درجة عالية من التحديد. يشرح المتحدث بوضوح الفائدة التي سيجنيها من الهدية.

بشأن معروف - اتصال هاتفي من شقيقة إلى شقيق

بوب، مرحباً. أردت فقط أن أشكرك، يا أخي الكبير، لأخذ سيارتي إلى الميكانيكي. أعرف أنه يفترض بي أن أكون امرأة متحررة وكل شيء، ولكنني مقتنعة بأن الميكانيكيين ينظرون بجدية إلى الرجال أكثر من النساء، وعلى أية حال، لقد جبت كل أرجاء المكان في تلك السيارة، محاولةً إيجاد أحد ما يصدقني في ما أقول حول الصرير والقعقعة. لا أعرف ماذا قلت لذلك الميكانيكي، ولكني جلبت السيارة لتوي - وهي تسير بشكل رائع. لا أصوات صرير، ولا قعقعة واحدة. مهما كان ما فعلته فقد أتى بنتائج فعلاً. عرفت أنني أستطيع الاعتماد عليك - كالعادة. شكراً، بوب.

شارك النتيجة الناجحة. هل أدى تدخل الشقيق فعلاً لحل المشكلة ؟ من يعرف ؟ الأمر هو أنه فعل ما طلبته شقيقته وكانت النتيجة إيجابية. وهي لا تقوم بالتحري في تقديم شكرها، بل تمنحه ببساطة مصداقية العمل الجيد.

بشأن مساعدة مالية - اتصال هاتفي من طالب مكافح :

«العمة» إيثر، « مرحباً. استلمت منذ برهة النقود التي أرسلتها برقياً. أنت منقذة حقيقية! يا له من وقت يتعطل فيه حاسوبي! علي تقديم تقارير في ثلاث مواد، وهؤلاء الأساتذة ليسوا طيبي قلب مثلك. أخبريهم أن حاسوبك معطل، وكأنك تخبريهم أن كلبك أكل كراسة الوظائف.

هذه النقود ستنقذني وتجعلني أتابع الطريق. أنقذت علاماتي - وكذلك منحتي الدراسية. لا أستطيع شكرك كما يجب حقاً لأنك وقفت بجانبي عندما احتجت إليك.»

في جزء منه، يسمح هذا الاتصال الهاتفي للعمة، بأن تعرف أن النقود التي بعثتها برقياً وصلت بأمان ونجاح. وما بعد ذلك، دعيت لمشاهدة صورة واضحة لما حققه كرمها: لا شيء أقل من إنقاذ ابن أخيها !

بشأن تشجيع

«أمي، أبي. تلقيت لتوي الخبر. العمل لي! لا أزال غير مصدق. لكن ما يهم هو أنكما أنتما تصدقانه، منذ البداية، وتشجيعكما كان مهماً حقاً بالنسبة لي - خصوصاً، أبي، عندما أخبرتني حول تجربتك مع الشركة المعمارية. ساعدني ذلك في إبقاء رأسي مرفوعاً وإعطاء انطباع جيد.

شكراً على كل شيء فعلتماه أو قلتماه.»

السماح للأشخاص المحببين بمشاركة الفوز هي تجربة انفعالية. وما يجعلها لحظة للذكرى هو درجة دقة المتصل، مستشهداً بحدث خاص شاركه فيه والده.

قَوْل ماتريد: للأصدقاء

بشأن هدية

«مارتين، بدأت لتوي بقراءة الرواية التي أعطيتني إياها. إنها حقاً جميلة - لقد وضعتها جانباً ما يكفي من الوقت لأتصل وأخبرك كم كانت هديتك مميزة. شكراً. إنها تعني لي الكثير.»

كلما أسرعت بتقديم شكرك كان ذلك أفضل. فأنت لا تنتظر حتى تنهي تناول الطعام لتبدأ بإطراء مضيفك. إذاً لِمَ الانتظار حتى تنتهي الرواية ؟

بشأن إسداء خدمة

«دان، أتصل لأشكرك على إعارتي شاحنة البيك أب. فما كنت لأستطيع استئجار أي شيء في الوقت المناسب، ودون الشاحنة، كنت سأتأخر في تنفيذ العمل المطلوب وفق العقد. وهذا كان زبوناً لا أريد أن أخسره. الشكر لك، إنه سعيد. لديك شاحنة عظيمة هنا! إن إضافة الإطراء شيء يزين الشكر.

بشأن مساعدة مالية

«إيلين، وصل شيكك في البريد للتو. لا أستطيع إخبارك كم أنا ممتنة لهذا القرض. فسيجعلني أتجاوز المحنة حتى يُفَعَّل وضعي كطبيب مقيم. لا أعرف حقاً ماذا كنت سأفعل من دون مساعدتك. فهذا فوق الصداقة ويتجاوزها. شكراً جزيلاً».

بالإضافة لترك الدائنة تعرف مدى ما يعنيه كرمها، فالمتحدث يقدم مقياساً لضخامة الفعل الجيد: شيء ما «فوق وأبعد».

بشأن تشجيع

«توم، أشكرك لوقوفك إلى جانبي البارحة. أعرف أنني كنت حزيناً جداً - وحتماً لم يكن الأمر مسلياً. لكن كلماتك اللطيفة كانت ما أنا بحاجة إليه. أستطيع دائماً الاتكال عليك لتمدني بالأفكار حول أصعب القضايا. شكراً لك ولحديثنا، أشعر بالتحسن، وسأتابع الخطة التي ناقشناها.»

النصيحة والتشجيع بضاعة لبقة، وأولئك الذين يقدمونها نادراً ما يكونون واثقين مائة بالمائة من فاعليتها. لذا فإن أية ملاحظة إيجابية على شكل شكر صادق نابع من القلب شيء مرحب به بالتأكيد.

كتابة ماتريد: للعائلة

بشأن نصيحة

«أبي العزيز،

أنا الآن أغنى بـ ١٥ بالمائة من البارحة. حصلت على العلاوة التي تحدثنا أنا وأنت بشأنها. وبالتأكيد أنا سعيدة لأننا تحدثنا بأمرها. فنصيحتك بترك السيد « بيركنز» يحدد الرقم الواقعي كانت مثالية. كنت سأحاول الحصول على ٧ بالمائة، أو ١٠ كحد أقصى. وبتنفيذ ما اقترحته تركته يقترح رقماً، وحصلت على الأفضل. فقد عرض ١٢، وواجهته بـ ١٨، ثم استقرينا على ١٥. ما كنت أستطيع القيام بذلك لولاك، ياأبي. شكراً.

تمنياتي الطيبة لأمي،

ساندي.»

بقدر ما تخبر مقدم النصيحة بالمزيد عن التأثير الناجح لنصيحته، سيبتهج أكثر. تقدم الكاتبة هنا وصفاً مفصلاً وموجزاً. وهي حريصة على المقارنة والمقابلة بين ما كانت ستفعله من دون النصيحة وما حصدته بتطبيقها.

بشأن مساعدة مالية

أمي وأبي العزيزان،

وصلت اليوم حوالتكما المالية الرائعة، شكراً جزيلاً. أعلم أنها تضحية من قبلمكا، وأنا وسالي نقدرها بعمق. فهذه ستمكننا من التغلب على المرحلة الحرجة حتى أحصل على أول راتب من العمل الجديد. والأهم من كل شيء، أنها ستريحني من القلق. هذه هي أعظم هدية على الإطلاق، وأنا شاكر جداً جداً لها.

مع حبي،

«إدي»

وضح أنك لا تستخف بأية هبة، ولكن لا تسهب في أمر أي صعوبة قد تكون سببتها. قدِّر التضحية، ولكن لا تأت على ذكرها باستمرار!

بشأن لقاء- رسالة إلى أخ وكنة:

«عزيزيَّ كين و لين، كان رائعاً أن ألقاكما مرة أخرى- والطعام، حسن، من الصعب بالنسبة لتكساسي أن يصوت لشواء «جورجيا»، لكنكما هزمتماني. فقد كان كثير المرق وشهياً. لقد حضر بالطريقة التي يجب أن يكون عليها.

وكان الحديث مثيراً وممتعاً أيضاً. لم تتح لي الفرصة لإحياء الأيام الماضية إذ أن الأيام الماضية ليست قديمة جداً! لقد منحتني المناسبة ذكريات رائعة، أكثر من كافية لتستمر حتى لقائنا القادم.

مع كل حبي،

جاك»

اطرق المقاطع المشرقة. اختر تفصيلاً أو اثنين لتبعث الارتياح. فهذا سيوقظ بعضاً من فرح الحدث الأصلي ذاته.

كتابة ذلك: للأصدقاء

بشأن صداقة

«عزيزي كلارك،

مثل معظم بقية الناس السعداء نوعاً ما، أتعامل مع كثير من الأشياء كمسلمات. لكن أحد الأشياء التي لا أريد التعامل معها كمسلمة هي صداقتك. فقد عشت ما يكفي لأتعلم أنه من النادر العثور على صديق مخلص ومسل ولطيف مثلك. صحيح، كان التواصل بيننا ينقطع من حين لآخر، ولكننا على الأغلب تشاركنا تجارب الحياة المصيرية- وتشاركنا أيضاً في بحثنا عن التاريخ الأمريكي الذي حصلت فيه على الدرجة «A» الوحيدة لي في ذلك الفصل.

كلارك، أنت صديق رائع. أريدك أن تعرف ذلك. وأريدك أن تعرف ذلك مرة ثانية وثالثة.

كل تمنياتي الجميلة،

فِل»

يجب ألا تقتصر مراسلات شكرك على رسائل تقدير لهدية أو إسداء معروف أو تقديم خدمة خاصة من نوع ما. فلمَ لا نشكر صديق لكونه صديق؟ فهذا النوع من الرسائل يجعل كلاً من الكاتب والمتلقي يشعران شعوراً رائعاً، وهو نوع الرسائل الذي يحتفظ بها ويثمنها لسنوات - هدية عزيزة.

بشأن هدية

«عزيزتي ماري،

لن أبدأ بسؤالك، كيف عرفت أنني أردت محمصة خبز؟ أدركت أنني كنت أتحدث عن شراء واحدة منذ زمن. أوه، لثلاث أو أربع سنوات مما جعل السؤال غير ضروري. فأنت تعرفين أن ما أحتاجه هو فقط تلك القطعة، وأنا منتشية من السعادة لأنك اشتريتها لي. أحبك!

صديقتك،

سلمى

قليل من الدعابة على حسابك شيء مرحب به دائماً. لكن، كن حذراً حول الدعابة في رسائل الشكر. إذ يجب ألا يسمح للفكاهة أبداً أن تجتث صدق العاطفة. ولا ينبغي حتماً أن تقلل من شأن الهدية أو الفعل.

بشأن تزكية في العمل

«عزيزي بيري،

الشكر الكبير لتزكيتي عند السيد ثورنتون. كان لدينا اجتماع البارحة، وسنقوم بالأعمال معاً. إنه شخص مبهج، وهذا ليس بمفاجأة بما أنه صديق طيب لك.

بيري، أنا لا أقدر فقط العمل الذي سعيت إليه من أجلي، بل وأيضاً صوت الثقة التي وضعتها بي بقيامك بالتزكية. رأيك الحسن يعني العالم بالنسبة لي.

شكراً لك، أنت نعم الصديق !

بن»

تقدير وتقديم الشكر على كل تزكية في الأعمال هي واجب حتمي، ويجب أن تتم على الفور. ويكون له تأثير كبير إن وجهت شكراً كهذا في رسالة، بدلاً من اتصال هاتفي أو حتى بالبريد الإلكتروني. إن الرسالة التقليدية تعزز القيمة التي حملتها للتزكية.

تجاوز الشكر. فجوهر التزكية هو مدى الثقة التي تفرزت لديك. قَدِّر ذلك بقولك

كم تثمن رأي صديقك الجيد فيك.

إرسال ماتريد عبر البريد الإلكتروني: إلى العائلة

بشان هدية عيد ميلاد - رسالة إلكتروني لشقيق.

«فرانك:

وصلت نوادي الغولف لتوها. لا أصدق ذلك! إنها ليست نوادي غولف. إنها آثار تذكارية في الهندسة. إنها جميلة وحسب. سأستعملها، وسأجعلها كنزي.

مع حبي،

ماكس»

إن الشكل المثالي هو أن تجسد رسالة البريد الإلكتروني إلى العائلة أو الأصدقاء شعوراً بالحميمية والعفوية والعمومية. في رسالة شكر على هدية، حاول أن تضع رد فعلك الأولي على الهدية. يشير استعمال البريد الإلكتروني إلى الحالة الفورية، بل حتى على كم هو الأمر ملح بالنسبة لك.

إنه يظهر مدى نفاذ صبرك للتعبير عن عرفانك بالجميل. استفد من ذلك بإرسالك بريداً إلكترونياً من دون تأجيل.

بشأن نصيحة

«أمي، شكراً على النصيحة التي أسديتها لي حول ما يجب أن أقدمه في حفلة العشاء. تعمدت أن أنفذها بحذافيرها. فبقائمة طعام كالتي أعددتها، لا يمكن أن أضل طريقي.

كنت متوترة جداً عندما تحدثت معك حول هذا الأمر. شكراً لك. إنني أتطلع قدماً بثقة إلى هذا المساء. سأوافيك بتقرير مفصل.»

لست مضطراً لانتظار النتائج النهائية للتعبير عن شكرك على نصيحة. لاحظ أن

الكاتبة توصلت إلى نتيجة ما دون انتظار النتائج النهائية: شكراً لمساعدة والدتها، فهي لم تعد تشعر بالقلق فيما يتعلق بحفلة العشاء الوشيكة، وإنما تتطلع إليها بسرور. وبالإضافة لذلك، تختتم بقطع وعد لوالدتها بأن تبقيها على إطلاع بمجريات الأمور.

بشان تفهم

«أمي وأبي العزيزان:

هذه رسالة بريد إلكتروني سريعة لشكركما على تفهمكما. كنت أتطلع لرؤيتكما معاً على العشاء - ولكني لم أستطع أن أقول «لا» لهذا الزبون، وكما يؤلمني بشدة أن أبدل خططنا، أعرف فقط أنكما ستتفهمان وتسامحانني. شكراً لأنكما تجعلان حياتي أسهل!

هل بإمكاننا تحديد الموعد ثانية في السبت القادم؟»

هذه رسالة بريد إلكتروني لاحقة لتعزيز التعبير بالعرفان بالجميل على تفهم وضع صعب. فشكر الناس على تفهمهم في حالات كهذه يعيد التأكيد لهم أنهم لم يستخف بهم أو يخفضوا إلى مرتبة ثانوية.

إرسال ماتريد بالبريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

بشأن حسن ضيافة

«عزيزتي مارتا،

أي سرور - أية متعة - كانت الإقامة عندك! لا أستطيع إخبارك عن مدى امتناني لأنك تمكنت من استقبالي بمجرد تلقيك تلك الرسالة القصيرة. كانت رحلتي مفاجئة جداً لدرجة أنني استبعدت الفندق. لا أعرف ماذا كنت سأفعل من دون استضافتك الكريمة.

أرجو أن تعتبري هذه كدعوة مفتوحة لك للإقامة عندي في المرة القادمة التي تأتين فيها إلى «بالتيمور». لا أعرف ما إذا كنت أجرؤ على الإدعاء بأنني سأكون مضيفة لبقة لك كما كنت لي، ولكنني بالتأكيد سأبذل قصارى جهدي.

مارتا، شكراً مرة أخرى.

مع حبي،

سيندي»

إن أفضل شكر على استضافة هو توجيه دعوة تبادلية. وإذا وجهت الدعوة، فكن مستعداً حتماً أن تكون أهلاً لها.

لاحظ أن الكاتبة تؤكد على نقطتين أساسيتين: سرور الإقامة، وحقيقة أن صديقتها استجابت بكرم كبير على رسالة قصيرة. ولو حددت الكاتبة أمراً أو اثنين من المقتطفات المشرقة الدقيقة لكان تقديم الشكر فعالاً أكثر. هذا يمنع الرسالة من أن تبدو وكأنها «معلبة.»

بشأن إسداء معروف

«جون:

شكراً لتغطيتك عني البارحة. فقد كنت منقذاً حقيقياً! إنها المرة الأولى التي أحدد فيها مواعيد متضاربة - وقد وقعت على زبونين هامين مما اضطرني لإعطاء موعد مزدوج بتلك الطريقة. شكراً لك، لم أنتهِ من الأمر خائباً وقد نقلت ملكية أحدهما.

شكراً، يا صاح. عرفت أنني أستطيع الاعتماد عليك، وأنا أدين لك بواحدة. وأنا أعني ذلك. فقط اطلب ماتريد متى شعرت بحاجة لأية خدمة أؤديها لك.

لك أفضل تحياتي،

آر جي»

« الصديق عند الضيق ...» إنه لشعور رائع عندما يثبت صديقك صداقته بتخليصك من مأزق شديد. قدم تقديرك وشكرك بأسرع ما يمكنك. وأضف بعض الحيوية إلى شكرك في أن تعد بالتعويض له - واحرص على الإيفاء بما وعدت.

بشأن دعوة إلى عشاء

«عزيزتي إندا،

أردت شكرك مرة ثانية للتفكير بي وضمي إلى ضيوفك في عشائك الكبير. يبدو وكأنه حدث الموسم الاجتماعي، وأنا أتوق لأكون جزءاً منه. صداقتك تعني العالم بالنسبة لي.

تامي»

إن مجرد قبولك الدعوة للتو لا يعني عدم تمكنك من توجيه رسالة شكر طارئة وسريعة - أو المزيد من الشكر. فرسائل كهذه تعزز بحق تجربة الصداقة.

كلمات يمكنك استخدامها:

أحقق	ممتن	تضحية
أنجز	عرفان بالجميل	غيريّ
أقدر/أعترف/	نابع من القلب	صادق/مخلص
شكر	بلا قيمة	أنجح
أقدر	فرصة	شكراً
التزام	سرور	مهتم
مساهمة	بلا ثمن	هائل
إهداء/وقف/تكريس	امتياز	أقدر
كريم/سخي	أساسي	التزام
هدف		

كلمات وعبارات يستحسن تجنبها:

الوم

دين

مدين للأبد

الأعظم في العالم

يجب عليك أن...

كيف أستطيع أبداً أن أرد دينك؟

أشكرك مليون مرة

غيريّ

مصدوم

آسف لأنني مضطر أن أطلب منك

مندهش



التهليل والتشجيع

تستطيع مشاعر الأسى أو سوء الحظ أو المأساة أن تخلق روابط عاطفية قوية بين الناس، وخصوصاً إذا ترافقت بتواصل فاعل. سنناقش هذا الموضوع في الفصل ١٢. وبالمثل ينطبق هذا أيضاً على مناسبات المشاريع الإيجابية والتوقعات العظيمة التي تستدعي الاتصال النابع من القلب، سواء قبل الحدث أو أثناءه. وهذا ما سنغطيه في هذا الفصل. بعد الإتمام الناجح لمشروع ما، يحين الوقت لنقل التهاني النابعة من القلب، التي تعزز وتحتفل بالإنجاز. وسيكون ذلك موضوع الفصل ٩.

إيجاد طريق القلب

إن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات. ومع ذلك فكر ببعض أهم الأفعال التي عرفها العالم. وخذ، على سبيل المثال، الثورة الأمريكية. هل من الممكن التفكير بهذا الحدث من دون كلمات إعلان الاستقلال؟ أو التفكير بالحرب الأهلية، دون أن يرد على الخاطر خطاب لينكولن في غيتيسبرغ. أو الحرب العالمية الثانية؟ أو ربما طلب الرئيس روزفلت المفعم بالحيوية من الكونغرس إعلان الحرب بعد الهجوم على بيرل هاربر، «اليوم الذي سيعيش في العار» أو ربما وعد وينستون تشرشل بتقديم لا شيء سوى الدم، والدموع، والعرق للشعب البريطاني.

والواقع هو أن الأفعال بلا كلمات هي غالباً أحداث بلا معنى، أو على الأقل، ناقصة. فالكلمات - الكلمات الصائبة - تشكل وتعظم وتقوي وترشد وترفع الفعل. إنها غالباً تصنع الفارق بين نجاح وإخفاق مشروع ما.

والعثور على طريق القلب في وسط مشروع كهذا يعتمد على استعمال كلمات

تبني وتعزز وتؤكد الثقة بالنفس عند كل شخص معني بهذا المشروع. فكيف يمكن القيام بذلك؟

- بإظهار المعرفة، والاهتمام، وتقدير الحقائق المرتبطة بالمشروع.
- بذكر تجارب توضح النجاح الماضي في أوضاع مشابهة.
- بإظهار أن تجربة ومهارات أولئك العاملين في المشروع كافية لتحقيق النجاح.
- بتذكير كل المعنيين بأهداف وغايات المشروع.
- بضمان فهم كل المعنيين بالمشروع لفوائد تحقيق الأغراض والأهداف المرجوة منه.

تجنب المآزق

الخطأ الشائع الذي يقترفه أولئك الذين سيهتفون ويشجعون هو الإخفاق في إظهار فهم حقائق الوضع موضوع السؤال. يكشف الناس بيسر الفانتازيا والبلاغة الفارغة. وبدلاً من إيجاد التشجيع بكلمات فارغة، يجدون سبباً للشك بمعقولية وحصيلة المشروع.

- تجنب البلاغة الفارغة، ومن ضمنها عبارات بلا معنى مثل: «تستطيع القيام به»، «نستطيع القيام بأي شيء »، وما شابه ذلك.
- تجنب التنبؤات السخيفة بالنجاح التي لا تستند على الحقائق، أو التجربة، أو التوقعات المنطقية.

وكما هو مهم تجنب الحماس الملتهب والفارغ، الذي لا أساس له. فالأمر الأشد حسماً هو تجنب تصور النزعة السلبية أو التشاؤمية. ففي مرحلة تخطيط مشروع ما، يكون التعبير عن أي شكوك أو تحفظات لديك هو أمر حيوي. فمرحلة التخطيط ليست وقتاً لتفاؤل طائش. لكن عندما تلتزم أنت ومجموعتك بمرحلة في العمل، فيجب أن تحتفظ بكل شكوكك لنفسك - إلا إذا اقتنعت تماماً أن المرحلة تتطلب تغييراً جذرياً. أي، إذا ازداد لديك الشك، فكن مستعداً لاقتراح تغيير في الخطة. ومن جهة أخرى، إذا كنت ملتزماً بالخطة، فلا تطلع الآخرين على شكوكك

ومخاوفك. بل حافظ على لهجة ومناخ إيجابي تماماً.

أما تجنب السلبية فيتضمن تجنب ما يلي :

- تعبيرات الشك.
- تنبؤات مأساوية وقدرية.
- شكاوى حول الأغراض والأهداف والأشخاص المرتبطين بالمشروع أو المؤسسة التجارية.

لعل أفدح الأخطاء التي يرتكبها الناس في حالات تستلزم التشجيع لرفع المعنويات هو الإخفاق في معرفة حقائق المشروع الواقعية.

- معرفة ما أنت ومجموعتك بصدده.
- معرفة أغراض وأهداف المشروع.
- معرفة المخاطر.
- معرفة الفوائد.
- معرفة المجازفات والمكافآت.
- معرفة ما الوسائل الضرورية لتحقيق النتائج النهائية التي أقرتها المجموعة.

اعرف الحقائق - واستخدمها.

التحدث إلى: العائلة

دخول الكلية - كلمات إلى ابن أو ابنة

«أنا فخور جداً بك وسعيد جداً لأجلك. كانت الكلية إحدى أروع تجاربي في الحياة، وأراهن أنك ستجدها كذلك - ما فعلته في المدرسة الثانوية - المهارات الدراسية التي تعلمتها وأظهرتها الآن - ستعطيك نتائجها في الكلية طبعاً. فالامتداد

يولد شعوراً بالتحسن هذا ما فعلته لي الكلية أعطتني فرصة فقط لأدرك مدى ما أستطيع إنجازه ودعني أخبرك. تكتشف أنك تستطيع إنجاز أكثر مما تعتقد. هذا هو الأمر برمته حقاً: اكتشاف ما تستطيع القيام به والسير قدماً نحو الأفضل. وهذا ليس بالأمر الغريب بالنسبة لك. أعتقد أنك ستنجز نجاحاً باهراً في الكلية. ستجد أنها مليئة بالتحديات ومختلفة عن أي شيء مر معك سابقاً- ولكنك ستجدها أيضاً مريحة. ماذا أستطيع القول؟ استمتع بها!»

رغم أن الحال قد لا تبدو هكذا دائماً، فالأولاد عند عتبة سن الرشد يريدون من الأهل مشاركتهم التجربة - وليس فقط التجربة، بل والمشاعر المرتبطة بها. هذه الحاجة ملحة خاصة عندما يكون الشاب أو الشابة على وشك البدء بحدث هام كدخول الجامعة. يوحد المتحدث هنا طريقتين للتشجيع:

١. يشارك تقييمه المشاعر الإيجابية المرتبطة بالتجربة.

٢. يبتدع سياقاً للنجاح بتذكير الشاب بسجل إنجازاته في المدرسة الثانوية.

تولد كلتا الخطوتين الاستمرارية مع التجربة السابقة لكنها في الوقت ذاته تقدر حداثة المغامرة الوشيكة. أجل، إنه حدث جديد، متحدٍ، ممتع، حتى أنه مخيف قليلاً في الحياة، ولكنني مررت به - بمشاعر رائعة ونتائج إيجابية - وأنت بينت الآن العديد من المهارات التي ستحتاجها لتجعلك تجتاز التجربة بنجاح.

تأسيس شركة عمل جديدة - مكالمة إلى شقيقة

«مرحباً، شقيقتي. سمعت الأخبار المثيرة حول حصولك أنت وديف على رخصة فتح الشركة. يبدو الأمر عظيماً. رأيت هذه الأعمال تزدهر هنا في «كليفلاند »، وكنت أعتقد أن الطلب سيكون أكبر في مكان مثل «باين بلاف ». الناس بحاجة لمركز تسوق ذي وقفة واحدة لهذا النوع من الخدمات التي ستقدمانها. يبدو لي أنكما ستحصلان على فرص كثيرة للازدهار حتى نهاية الطريق.

إذاً، متى ستنهين الصفقة، ومتى ستفتحين أبوابك؟»

لاحظ غياب الحماس الفارغ. ليس هناك صيحات تعجب مثل «تهانينا!» أو «أعرف أنك تستطيعين القيام به!». بدلاً من ذلك، تنقل المتحدثة شعورها بالإثارة لشقيقتها، وتطرح المثال الأساسي المشجع لمشاريع مشابهة تعرفها. أي أن المتحدثة حريصة على إسناد تنبؤها بالنجاح على حدث سابق، وليس فقط على تفكير حافل بالأماني.

ثمة ميزتان إضافيتان في هذا الخطاب القصير جديرتان بالملاحظة:

١. لم تبق التعليمات مرتكزة على الماضي أو الحاضر، بل اتجهت إلى المستقبل. التشجيع أمر يتعلق بما فعله المرء وما يفعله الآن، لكن تأكد أنه غالباً حول أشياء عظيمة قادمة. تحدثت هذه المتحدثة عن إمكانية الازدهار المستقبلي.

٢. ختمت المتحدثة بطلب سماع تعليقات شقيقتهاوردها وبهذا فقد نقلت التركيز إلى شقيقتها. ليس هناك أمر أكثر تشجيعاً من إظهار اهتمام حقيقي بمشروع الشخص الآخر. والطريقة لإظهار الاهتمام هي بدعوة الشخص الآخر للحديث حول ما سيفعله.

تغيير مهنة – اتصال هاتفي إلى أب

«إذاً، أبي. أخبرتني أمي أنك أخيراً تريد متابعة حلمك. أود أن أقول لك أنني معجب بجرأتك، بتركك الشركة لمتابعة طريقك الخاص. لكن، في حالتك، لا أعتقد أن الأمر يتطلب الكثير من الشجاعة. فأنت تمتلك كل ما يلزم لتلفت الأنظار إلى وكالتك الخاصة. وكلنا نراهن على صحة ماأقول. لقد رأيت كيف قدت عمليات توسعية للشركة، وأحياناً، رأيت أيضاً مدى إحباطك بسبب قرارات الآخرين الغبية. حسن، لقد حان الوقت الذي تأخذ فيه المبادرة. أنا حقاً سعيد بهذه النقلة. سينهض عالم الصناعة وينظر إلى ما يجري.»

يتعرف المتحدث في الحال على دافع والده: السعي وراء حلمه ومتابعة طريقه الخاص. هذه الاستراتيجية فعالة جداً في إيصال التشجيع – بشرط أنك تعرف

الشخص الآخر منذ مدة كافية لتفهم دافعه. توقف عن التخمين. لا تضع نفسك في موقع من يحاول إخبار الشخص الآخر بماذا يفكر أو يشعر. فهذا لا يشكل تشجيعاً. بل على الأرجح إحباطاً وربما حالة من القلق. إذ أن الشخص الآخر يشعر أنه قد أسيء فهمه.

غالباً ما يكون تجنب استخدام كلمات تشجيعية سخيفة أمراً صعباً. يبتعد هنا المتحدث عن هذه العقبة باستدعاء فكرته حول شخصية والده. إسناد التشجيع على تجارب مشتركة أمر شديد الفعالية. لا شيء أصدق من إيقاظ حادثة ذكرى إيجابية، تكون استمرارية مع الماضي الناجح مرتبطة بتوقع التحسن في المستقبل.

قَوْل ماتريد للأصدقاء

بمناسبة إنشاء شركة أعمال - اتصال هاتفي

«جين، تلقيت لتوي بريدك الذي تخبرني فيه عن عملك الجديد. يا لها من فكرة رائعة!

سيكون ممتعاً مراقبتك وأنت تكبرين. واستناداً لمعرفتي بك أثناء عملك في شركة «آكم» الكبرى، أعرف أنك ستكبرين. لديك الأفكار ولديك «التجربة» ولديك العلاقات. تستطيعين اعتباري أحد زبائنك منذ الآن فصاعداً.»

أخبار من صديقة تتعلق بتأسيس عمل جديد هي حجتك لاتصال هاتفي، تكتب رسالة أو أن ترسل بريداً إلكترونياً لتعبر عن أحر تمنياتك ولتقدم التشجيع وصوت الثقة. تستطيع أن تقدم أقوى التعابير عن الثقة مرتكزاً على تجربتك مع صديقك. استحضر ماضيكما المشترك، استخدم هذا كأساس لإيصال صوت سعادتك وحماسك.

تغيير مهنة - محادثة

«كلا، بوب، لا أظن أنك مجنون لتركك «بينسون وغولدينغ» من أجل شيء تحبه فعلاً. أنت مدين بذلك اتجاه نفسك لتكون الأفضل - وأنا أميل للموافقة معك: لن

تكون بأفضل شكل في شركة «بينسون وغولدنيك». أنت لست الوحيد الذي يقوم بنقلة كهذه. قرأت في مكان ما أنه وفقاً لإحصائيات مكتب العمل أن معدل تغيير العمال لأرباب عملهم هو حوالي سبع مرات - وتغيير المهن ثلاث مرات على الأقل!

لذلك، أعرف أن الأمر مخيف، ولكنك اتخذت قرارك، وأنا واثق أنك ستحقق النجاح. مجرد سماع طريقتك في الحديث عن حقل العمل الجديد أقنعني أنك ستنجز أشياء عظيمة.»

يتضمن جزء كبير من التشجيع تعزيز القرارات التي اتخذت في الحال. اسند هذا التعزيز على أية حقائق تستطيع جمعها. تذكر أن الحقائق - لا الكلمات الناعمة الخيالية - هي أقوى أدوات الإقناع.

إلى طالب محبط

«جون، أنا حقاً آسف لعدم حصولك على المنحة الدراسية. هذا سيئ بما يكفي حتى أنك لن تحصل على النقود، ولكن أرجو ألا تشعر بالإحباط، أنت تعرف سجلك، وكذلك أنا. أنت في مقدمة صفك تماماً، ولا شيء يستطيع تغيير ذلك. لا أحد ينكر أن هذه المنحة كانت ستجعل السنة القادمة أسهل عبئاً عليك. لكنك تستطيع المتابعة من دونها بشكل جيد، أيضاً. أبقِ عينيك على الجائزة. لا تدع ذلك يعيقك.

لا أقصد أن أبدو كواعظ، ولكنك تعرف أن جزءاً كبيراً من الدراسة مستقل عن المكافأة الخارجية ويتربع على الظهر. أنت بحاجة فقط لمتابعة ما كنت تقوم به: تحقيق الامتياز لأجل الامتياز - ولإرضاء ذاتك. وإذا أردت مساندة خارجية، استدر إلي فقط.»

تقديم التشجيع عندما يكون المال قليلاً هو خدمة حيوية، ولكنه ليس سهلاً. فشخص عانى لتوه من الخيبة لن يستطيع تقدير عبارات المواساة التي على شاكلة «لابأس» و «هون عليك»..

فكلمات التشجيع يجب، في المقام الأول وعلى الدوام، أن تعيد الثقة لمن تخاطبه. هذه الخطوة الأولى حاسمة لتعويم معنويات غارقة. جزء من عملية المحافظة على الاعتبار هي بتقديم مرآة لصديقك. دع إنجازاته تنعكس عليك. ذكره بما فعل وما يستطيع أن يفعل. زوده بأداة لرؤية مشكلة مؤقتة مرت في وقت مضى. أخيراً، إنها دائماً فكرة جيدة أن تختم بملاحظة تفيد تأكيد صداقتك والتقييم الذي تنظر به إلى صديقك. لا تجعله يشعر بأنك محجم عنه، وأنك ستهجره.

كتابته إلى العائلة

شركة أعمال - رسالة إلى ابن أو ابنة

«عزيزي بات:

أكتب لأنني منتشي في غاية السعادة بشأن خططك حول المخزن. قمت بعمل رائع في تدبير الأمور المالية. ومعرفتك بالصناعة ومستلزماتها مكتملة تماماً حتى أنني لا أرى سوى النجاح في مستقبلك. أنا سعيد جداً بالموقع الذي اخترته، والذي أوافق على أنه منطقة مطلوبة جداً وذات منافسة ضئيلة نسبياً، أيضاً.

أنت تعرف أفضل مني طبيعة التحديات التي ستواجهها، ولكنني أعرف - ربما أفضل منك - مدى جاهزيتك لمعالجة هذه التحديات ومقدرتك على تحويلها إلى فرص.

بات، عزيزي، لا أطيق الانتظار لأرى الافتتاح الفخم في الشهر المقبل. هذا سيكون مهماً بالنسبة لك، ويجعلني فخوراً جداً.

مع حبي،

والدك.»

تقدر رسالة الأب إلى الولد تقديراً عالياً ويرحب بها عالياً، إذا تم إرسالها بمناسبة شيء هام كالبدء في شركة. في عصر الاتصال العرضي، السريع هذا،

يبقى شيء من النبل والطقسية في الرسالة البريدية المكتوبة. لا يجب أن تكون الوثيقة عميقة، ولكنها إذا كتبت بصدق، فستكون مليئة بالمعاني في اللحظة التي تقرأ فيها، وسيحتفظ بها وتثمن لسنوات طويلة.

يتجنب الأب في هذه الرسالة الوعظ وإلقاء النصائح. إنه يقدم تقييماً واقعياً مشجعاً لمهارات ولده ومعرفته - الكفاءة الكاملة التي ستؤكد النجاح فعلياً. لا ينكر أن التحديات ستنهض لاحقاً، ولكنه، يعبر مرة أخرى، عن ثقته في مقدرة ابنه، ليس فقط في مواجهة التحديات، بل والتغلب عليها.

وفيما التركيز يقع على متلقي الرسالة، يعبر الكاتب عن حبه وحماسته.

قرار مهنة - رسالة إلى ابنة

«عزيزتي ميغ،

أنا سعيدة جداً لحديثنا البارحة حول قرارك بالتسجيل في الكلية لمتابعة دراساتك في الأنثريولوجيا. إنها شيء تحبينه، وأشخاص قلائل يمتلكون الشجاعة والتصميم لمتابعة ما يحبون. أنا فخورة بك جداً لامتلاكك تلك الشجاعة.

يبدو لي منهاج العمل الذي وصفته تحدياً، وساحراً للغاية أيضاً. أعتقد أنه سيوسع ويغني حياتك، وأنا مقتنعة أيضاً أنه مهما منحك حقل الأنثريولوجيا، فإنك ستعيدين ذلك أضعافاً مضاعفة في لغة المعرفة والفهم المتقدم. وأنا متشوقة لمتابعة مغامرتك في السنوات القليلة القادمة.

مع حبي،

ماما.»

هذه رسالة لابنة راشدة شابة، وهي تقدر وتحترم نضج المرأة. ليس هناك جدل أو إعادة نظر في خيار المرأة. ليس هناك مناقشة للصعوبات المالية المحتملة التي قد تبديها مهنة في الأنثريولوجيا. وبدلاً من ذلك، تركز الكاتبة حصرياً على المزايا الإيجابية للقرار: تباشر الابنة مهنة في حقل يبدو واضحاً أنها مولعة به.

خطط لزواج - أب

«أبي العزيز،

كان رائعاً أن أراك في نهاية هذا الأسبوع! وسعدت كثيراً بالأخبار عن «ماري ». أنت وحيد منذ مدة طويلة، منذ توفيت أمي حتى أنني بدأت أعتقد أنك تخليت عن فكرة البحث عن شخص ما. و «ماري» ليست مجرد شخص ما، إنها تبدو حقاً المعنية. إنها سيدة حلوة، مسلية وطريفة، أحببتها في الحال.

أبي، أعرف أن كلاكما سيكون سعيداً. وانجذابكما المتبادل واضح جداً وإيجابي. أحببت رؤيتكما معاً، وأعتقد أنكما ستكونان مناسبين حتماً لبعضكما.

مع حبي،

سارة آن.»

هذه الرسالة لا تقدم موافقة هامة على اختيار الأب في الزواج، بل تشير بلغة لالبس فيها أن اختياره لن يخلق صراعاً. الشيء الوحيد المشجع الذي تستطيع الابنة القيام به في هذه الحالة هي أن تجعل والدها يعلم أنها تدعم خططه وأنها سعيدة لأجله. لماذا ننقل ذلك في رسالة بدلاً من محادثة؟ في الحقيقة، الأفضل أن نقوم بالأمرين معاً، والرسالة يجب أن تعزز المحادثة.

كتابة ماتريد: إلى الأصدقاء

مغامرة عمل جديدة

«عزيزي ماكس،

استمتعت جداً بالحديث معك حول عمل الإنترنت الذي شرعت به. كلانا يعرف مدى المنافسة في هذا الميدان، ولكنني كلما فكرت بطريقتك، كما شرحتها لي، ازدادت قناعتي بأنك أمسكت شيئاً واعداً للغاية. إذا كان ثمة شيء، أعتقد أن

تقديراتك حذرة. أنا أتحدث فقط من ملاحظاتي الخاصة وحاجات العمل، طبعاً، ولكني على أية حال أعتقد أنك ستقوم بعمل رائع حقاً.

تستند ثقتي وحماسي ليس على فهمي للميدان وحسب، بل يستندان أكثر على تجربتي معك أيضاً، كصديق وزميل في العمل. فأنت تملك طريقة تجعل الأشياء تعمل - وبشكل ممتاز.

كل تمنياتي للأفضل،

سام»

تغيير مهنة

عزيزتي جين،

فوجئت بإعلانك أمس الأول عن نقلتك الجذرية بخصوص مهنتك. ولكن بالطبع، ما كان ينبغي أن أفاجأ البتة. فقد كنت دائماً مغامرة وخيالية. وفي هذا السياق، تبدو نقلة مهنتك القادمة منطقية تماماً.

بالطبع، لا أستطيع إخبارك إذا كنت أعتقد أنك تقومين بالحركة «الصحيحة» أم لا. ولكنني أعتقد أنها فكرة سيئة أن تخفقي في متابعة حلمك، وأدعم قرارك بالانطلاق في اتجاه جديد. أعتقد أن هذا مهم لك. وإذا استطاع أحد أن ينجح في هذا النوع من المهن، أعرف أنك تستطيعين.

حظ أفضل ،

بيل»

لا يتطلب تقديم التشجيع خلق ثقة مزيفة بنتائج إيجابية. فقط لا تتوسع في شكوكك بل، حدد أفضل طريقة إيجابية للموضوع وتابع ذلك السبيل. فالتشجيع الأجوف أو التفاؤل المصطنع شفافان للغاية ويمكن كشفهما بسرعة. وتكون النتيجة فقدان الثقة بدلاً من بنائها.

خطط للتقاعد

«عزيزتي بات،

أحسدك. فأفكارك حول تقاعدك الوشيك مميزة ببساطة. إنها تبدو وكأنك قررت أن «تتقاعدي» إلى مهنة جديدة تماماً. استمتعت بمناقشة خططك الخلاقة والجديرة بالاهتمام حقاً. لقد دبرت أمر تحويل التقاعد إلى بداية جديدة كلياً.

تمنياتي لك بالأفضل.

بن »

هذه الرسالة الموجزة مؤثرة لأنها تركز على أهم وأثمن ميزة في خطط المتلقية للتقاعد - تقاعد يضاهي فعلاً مهنة أخرى. يكشف التشجيع الأكثر فعالية عن قوى خاصة أو سمات فريدة في خطة، أو مشروع، أو مرحلة من العمل ويقدرها ويطريها أيضاً.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى العائلة

تغيير في اختصاص الكلية - بريد إلكتروني إلى شقيقة

«جوان:

أنا سعيدة بقرارك في التغيير من التمهيد لدراسة الصيدلة إلى القانون. فقد تصورتك دائماً في دور متحدثة عن الشعب بدلاً من عالمة، لذا أعتقد أنك حقاً تجدين العمل الملائم بقيامك بهذا التحويل. أعرف أنك لاترضين بأقل من الامتياز والتفوق، ولديّ كل الأسباب للاعتقاد بأنك ستواصلين تحقيق ذلك في ميدانك الجديد.

مع حبي - واستمتعي!

بيت

كن حذراً عندما تعطي رأيك في حكمة سياق عمل ما. لكن، إذا كنت توافق فعلاً على الخيارات التي اتخذت، فقل ذلك - وأعط أسبابك. فهذا صوت الثقة الأكثر

فعالية الذي يمكنك أن تقدمه. هل تؤكد لمن تراسلها أنها اتخذت القرار الصائب؟ بالطبع لا، ولكنها تجعلها تعلم أنك، على الأقل، توافق على القرار، وأن موافقتك مبنية على أسباب منطقية ومدروسة جيداً.

خطط للعطلة - بريد إلكتروني للأهل

«أمي وأبي العزيزين،

إذاً أخيراً ستقومان برحلة حول العالم، تلك الرحلة التي طالما تحدثتما عنها منذ أن كنت كبيراً ما يكفي لأفهم عما تتحدثان! أعتقد أنها فكرة رائعة. أنتما تستحقانها - لا أحد يستحقها أكثر منكما. والأكثر أهمية في ذلك، لا أحد سيستفيد منها أو يقدرها كما ستفعلان. كل رحلة، كل عطلة قمنا بها كأسرة جعلتماها مميزة بتقديركما وتفهمكما كل مشهد جديد. لقد تعلمت الكثير، وأصبحت لدي خبرة رائعة. الآن حان الوقت لتقوما بذلك لأجلكما. (رحلة سعيدة) أتوق لمشاهدة صوركما وسماع قصصكما.

مع حبي،

ند»

نواة التشجيع هنا هي التأكيد للأهل أن هذه الخطوة الكبيرة - رحلة حول العالم - مبررة كلياً. فهما يستحقان أن يستمتعا. هذه الموافقة والتأكيد، الذي أتى من ابن أو ابنة، يؤدي إلى تعزيز خبرة الأهل بالرحلات. لاحظ أن الكاتب يركز حصرياً على الجانب الإيجابي: الوالدان يستحقان الرحلة. إنه لا يرفع أي حالة معارضة، «أعرف أن بعض الناس قد يظنون أن رحلة كهذه هي تهور وتبذير للمال، لكن ....». عندما تقدم تشجيعاً، تكون النتائج متضمنة في التقديم. وغالباً ما يكون الأفضل هو تجنب إظهارها للخارج. بدلاً من ذلك، ركز حصرياً على المقدمات. هذا، بالطبع، لا يطبق إذا كنت تساعد بنشاط شخص آخر يتخذ قراراً. في تلك الحالة، يكون شيء أساسي أن تحسب وتزن المقدمات والنتائج أيضاً. ولكن جوهر التشجيع هو تعزيز قرار اتخذ لتوه، وليس مناسبة لإثارة الشكوك.

مواجهة عملية جراحية

أمي العزيزة،

هذه مجرد رسالة قصيرة لأخبرك بما علمته الآن، إننا نحبك، ونبعث إليك كل أفكارنا الطيبة. أنا متأثر جداً بالدكتور «غودسن» ولن أتردد أبداً بأن أسلم نفسي ليديه البارعتين. أما بالنسبة لك، أنت التي ربيتني وأحببتني، فأعرف كم أنت قوية. وقوتك ستجعلك تجتازين الصعوبة، كما جعلتنا، أنا وسندي، نجتاز الصعوبات دائماً.

أمي، سأراك بعد خروجك من غرفة الإنعاش غداً. تعلمين أننا سنكون هناك لمساعدتك بكل الطرق.

مع حبي،

مات »

إذا كنت تعرف أن مراسلتك تقرأ بانتظام بريدها أو بريده الإلكتروني، فهذا الشكل من الاتصال مثالي للرسائل الحميمة وغير الرسمية والسريعة. ليست هناك مناسبة تستوجب التشجيع بإلحاح أكثر من أن تكون مراسلتك تواجه إجراء مخيفاً ومتحدياً كالجراحة. حاول أن تؤسس كلماتك التشجيعية بأرسخ ما يمكن على الواقع. وعادة، ليس من الضروري ولا ينصح بمناقشة تفاصيل التشخيص أو التكهن أو العملية. فهذه أمور بين الطبيب ومريضه. لكن، إذا كنت تعرف شيئاً عن سمعة الطبيب أو المستشفى، أورد رأيك الجيد في ذلك. و استحضر تجاربك عن المريض أيضاً. في هذه الحالة، يؤكد الكاتب لوالدته أنه قد اختبر قوتها وأن تلك القوة المجربة ستجعلها تجتاز الأمر.

وفي لحظات كهذه، قد يكون صعباً تجنب التعبير عن قلقك الخاص. فتجنب ذلك رغم صعوبته. اجعل التركيز على الشخص الذي تراسله - المريضة. ناقش حالتها ومشاعرها، وليس مشاعرك. وبينما تركز على الشخص الآخر حافظ على لهجة إيجابية تماماً.

إرسال ماتريد قوله بالبريد الإلكتروني - إلى أصدقاء

فكرة مشروع جديد

«داني،

أنا مسرورة لأننا تحدثنا هذا الصباح عن برنامج التشغيل الجديد. أحببت الفكرة. أحببتها كثيراً. فاستناداً إلى خبرتي في برامج المحاسبة المركونة جانباً، اقتنعت بأن توجهاتك ستستقبل بحماس شديد.

آمل أن تتصل مع «جيم» و «كارن» حول رأس مال المشروع. إنهما يحبان أفكاراً كهذه.

حافظ على إيمانك وتمسك به. فهذا المشروع يبدو لي نجاحاً حقيقياً.

سينثيا »

لست مضطراً لأن تكون خبيراً كي تبني حماسك على الحقائق. فقط أشر إلى أنك تعتمد على تجاربك الخاصة. افعل ذلك، ولن تبدو كلمات تشجيعك مجوفة. لاحظ هنا أيضاً أن الكاتبة استعملت التعبير الذي استعمله مستقبلها: «توجهات». وهذا يظهر أن هناك فهماً عميقاً، وليس مجرد تفكير حافل بالأماني، وانخراط بتقييم الفكرة والتكهن بنجاحها. أخيراً، تكرر الكاتبة بند المساعدة العملية التي عرضتها - أسماء مستثمرين محتملين. فتكرار هذه المعلومات يضيف معنىً إلى التمنيات الطيبة المقدمة.

صراع مع المرض

«عزيزتي بيني،

أخبرني مايك عن تشخيص مرضك. لقد صدمت طبعاً، وشعرت بالخوف، وأعرف أن هذا هو شعورك كذلك. ولكنني تذكرت مباشرة كم أنت قوية، وكم أنت واسعة الحيلة، وحكيمة. عندما أخبرني مايك عن الفريق الطبي الذي اخترته، أدركت أنك لن تدعي هذا الشيء يأخذ منك أفضل ما لديك. كنت تحاربين، وتحاربين بذكاء.

وأنت بالطبع لست وحيدة في ذلك. فأسرتك مثلك قوية ومحبة وداعمة. وأعرف أن لديك قبيلة من الأصدقاء تقف وراءك، وتناصرك وتصلي لك. وأنا واحدة منهم. «بيني »، إذا كان هناك أي شيء أستطيع مساعدتك به في وقت كهذا، أرجوك، أرجوك، أرجوك لا تترددي بالاتصال.

أنا أفكر بك.

مع حبي،

مارسيا.

تتطلب الاستجابة لمرض صديق عادة ثلاثة أشياء:

١. التعبير عن التعاطف ومشاعر الصداقة.

٢. التشجيع والأمل.

٣. عرض واقعي بالمساعدة.

وفي معرض التعبير عن التعاطف، انتبه، لا تخبر الشخص الآخر عن مدى خطورة حالته. لا تعزز إحساسه بالفاجعة. ولا تنقل اليأس إليه. ولا ترسم صورة مظلمة له. فقط دعها تعلم أنك تفهم أن الحالة مؤلمة، وصعبة ومخيفة. ووضح أنك لا تستخف بالأمر.

ابنِ عرض تشجيعك على ما تعرفه عن الشخص، قوته، أسرته الداعمة، مستوى الرعاية الطبية الذي يتلقاه. لا تعرض أملاً مزيفاً. لا تقل ببساطة «أنا واثق أنه لا شيء» أو «ستجتازين ذلك بشكل جيد ». لا تقدم آراء طبية - إلا إذا كنت طبيباً. قدم تشجيعاً عملياً فقط، ولكن افعل ذلك. بالتركيز على الأمور الإيجابية.

أخيراً، اعرض مساعدة عملية إلى الدرجة التي تستطيع توفيرها. وكن مستعداً لتنفيذ هذا العرض.

٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها

قدرة	معرفة	مهتم
مغامرة	متفائل	حالي/راهن
محسوب	مخطط له	فهم
واثق	فرص النجاح	مغامرة
مشروع	وقت مناسب	مجهز جيداً
متحمس	مهارات	حكمة
سعيد	ذكي	حكيم
خبرة	قوة	مستقبل
	دعم	

٢٥ كلمة وعبارة يجب تجنبها

نسيم	حظ	مخيف
مضمون /سهل	خطأ	قاس
هراء/ طلقة فارغة	لامشكلة	مأساوي
خطير	لاتعرق	مشكلة
لاتقلق	في غاية البساطة	ماسيكون سيكون
سهل	خطير/ مجازف	ستكون بخير
فشل	بسيط	ستقوم بعمل جيد
يأس	مفاجىء	
مستحيل	شيء أكيد	

٩

الاحتفال والتهاني

الاتصال في مناسبات الاحتفال والتهاني، في كافة الأحوال، أمر أسهل من التشجيع (الفصل الثامن). والسبب هو أن نجاح المشروع أو المؤسسة التجارية قد تحقق، لذا تضعف المخاطرة في قول شيء غير لائق يعطي الانطباع بالشك أو القلق بدلاً من الثقة، أو منح ثقة مزيفة بلا مسوغ. ومع ذلك، فقد تخلق التهاني غير الصادقة أو الحمقاء شعوراً سيئاً، أو نية سيئة، أو خيبة أمل. وينطبق هذا الأمر على عدم التعبير عن أي تهانٍ أو احتفال على الإطلاق. وعلى العكس، تعتبر التهاني الحارة، الصادقة، والاحتفال مكافأة تجعل كل من يمت بصلة إلى المؤسسة يشعر بالروعة.

بل أكثر من ذلك، تسهم التهاني الحارة في خلق المناخ والشروط الملائمة لتحقيق نجاح مستقبلي.

إيجاد الخط إلى القلب

يكمن سر التعبير المؤثر عن التهاني والاحتفال في تطوير منظور مزدوج النظر إلى الخلف، إلى ما أنجز وما تم تحقيقه، والنظر إلى الأمام أيضاً، إلى ما ينبئ به الإنجاز في المستقبل. إن الكثير من التهاني وحيدة الجانب، تنظر إلى الماضي وحسب. يهمل ذلك فرصة تهيئة الإنجاز للبقاء والفعالية المستمرة بتطبيقه على المستقبل. التهاني ليست أمراً مرتبطاً بالماضي فقط، بل إنها تخص المستقبل أيضاً.

وكما يحدث في العديد من حالات الاتصال الأخرى في الأوقات الحرجة، فمن المهم أن نبدأ بالكشف عن حقائق الحدث والتركيز عليها.

- ركز على الحقائق، أعد النظر فيها.
- حدد أهمية الحقائق. ماذا يعني هذا الإنجاز ؟ وما هي تأثيراته ؟

بعد البحث عن الوقائع الحقيقية، احتفل بالذين أنجزوها.

- اذكر الأسماء. من قام بماذا ؟
- احتفل بفريق العمل المعني بالمناسبة، إذا كان ملائماً.
- أخيراً، عبر عن مشاعرك وعن تقديرك لهذا النجاح.

تجنب المآزق

إن الخطأ الأكبر الذي يتم ارتكابه عندما يتوجب تقديم التهاني هو ببساطة الفشل بمنحها. فأي تنويه إلى الأمر أفضل من لا شيء على الإطلاق. وإلى جانب ذلك، تجنب ما يلي:

- المديح الطنان، الفارغ: عندما يتم انتخاب صديقك كأفضل موظف في الشهر، فلا داعٍ لأن تقول له إنه» بلا شك» أعظم إنجاز في تاريخ البشرية.
- المديح الواهي: ما لم تكن قادراً على إرسال تهانٍ صادقة وغير متحفظة، فلا تفعل. لا تشذب مديحك: «هذا إنجاز عظيم بالنسبة لشخص مثلك.»
- التهاني غير المدركة: احرص على فهم ما تمدحه أو تحتفل به. فإذا تخرج ابنك أو ابنتك بدرجة امتياز فائق، لا تهنئه على تخرجه بدرجة امتياز جيد.
- تثبيت المرء إلى الماضي: غالباً ما ترسل عبارات التهاني حسنة المقاصد وكأنها نقوش على الأضرحة. وهي تنطوي على فكرة أن الإنجاز قد تم وانتهى وأن المرء

الذي أنجز العمل لن يقوم بأفضل منه: «هذا الإنجاز هو رائعتك!» عبارة كهذه تثبط الإنتاجية. إن التهنئة الفعالة تحتفل بالإنجاز، لكنها تلهم إنجازاً جديداً. تطلع إلى المستقبل كما تنظر إلى الماضي.

قَوْل ذلك: للعائلة

ذكرى سنوية لقران - إلى الوالدين:

هل أنتما معاً على التليفون؟ أمي، أبي، أردت فقط تهنئتكما على حبكما واستحقاق أحدكما الآخر لثلاثين عاماً. بالنسبة لأشخاص أقل شأناً، سيبدو ذلك وكأنه إنجازاً استثنائياً، ولكنه لزوجين مثلكما، محبين ومخلصين، لا بد وأن يبدو طبيعياً. إن زواجكما درس تعلمت منه كثيراً، وسأتطلع إليه دائماً في حياتي الخاصة. غالباً ما تشدد تهاني الذكريات السنوية على طول العلاقة التي توجها الارتباط مما يجعلها تبدو وكأنها محاكمة ملحمية أو حتى حكم بالسجن.

هذا الاتصال الهاتفي يسعى لتقدير الإنجاز، ولكن أيضاً لتخفيف النبرة وللتأكيد على أن الرسالة احتفالية تماماً. لاحظ أيضاً الإسناد الذاتي-» الدرس» الذي تعلمه الابن أو الابنة. هذا يشخصن التهنئة ويوجهها نحو المستقبل معاً.

تخرج في المدرسة الثانوية - كلمات إلى ابنٍ أو ابنة

بات، هذا اليوم يوم عظيم لك - ولأمك ولي. إن ما حققته لا أحد يستطيع أخذه منك، وأنت الآن مستعدة لاتخاذ الخطوة التالية - إلى الكلية - بثقة حقيقية، صلبة ومستحقة بجدارة. نحن فخوران جداً، وأنت يجب أن تكوني كذلك.

دع صاحبة الإنجاز تعرف أن ما حققته لا يغني حياتها فقط، بل وحياة الأشخاص من حولها. ليست أنانية أن تشارك شخصاً آخر بإنجازه.

لاحظ أن هذه التعليقات «تعرف» إنجاز التخرج من المدرسة الثانوية. أي أن المتحدث أخبر ابنته أن باستطاعتها استمداد الثقة منطقياً من هذا الإنجاز. يجب أن تبني التهاني الثقة، وتعريف الإنجاز بتلك الطريقة يقوم بذلك. لكن، احرص على تجنب إخبار صاحب الإنجاز كيف يجب أن يفكر وكيف يجب أن يشعر. لا تدع كلماتك تقلل من أهمية الإنجاز بتعريفه على نحو ضيق جداً.

بمناسبة مجازفة عمل ناجحة - اتصال هاتفي إلى الشقيق

ماكس، أنا توم. أخبرني أبي لتوه أنك أنهيت صفقة أندرسون. أعرف كيف عملت جاهداً لكسبها، وأنا سعيد جداً أن أندرسون قد تبصرّ جيداً الضوء واختارك. ستسر تلك الشركة لذلك، وأنا مسرور جداً لأن عملك المثابر كوفئ. لا بد وأن يعني ذلك الكثير بالنسبة لعملك وسيفتح لك سوقاً جديداً كاملاً. هذا ممتع جداً.

تعترف التهاني المؤثرة بأن الأشياء الجيدة لا تحدث هكذا. بل تكتسب وتنجز من خلال العمل المجهد. وبتقدير ذلك، تؤكد أن كلماتك لن تحجم أبعاد الإنجاز دون قصد.

قَوْل ذلك: للأصدقاء

شراء منزل جديد

مرحباً، بادي. أخبرتني سالي الأخبار الرائعة منذ لحظات. حصلت على صفقة المنزل! هذا رائع. هذا المنزل يبدو كالحلم. وأعرف المنطقة المجاورة جيداً. إنها مكان رائع للعيش فيه. أعرف كم هو صعب إنهاء شراء منزل، ولكنكم عالجتم الأمر بنجاح أيها الأصدقاء.

لا أطيق الانتظار حتى تنتقلا إليه ليتسنى لنا أنا وبيتي زيارتكما!

إن الحصول على منزل جديد إنجاز مهم يستحق التهاني. فهذه مناسبة احتفال مئة بالمئة. لا تجادل المقدمات والنتائج للمنزل أو الموقع. كن إيجابياً تماماً. واستشهد بتجاريك ومعرفتك الشخصية ما أمكنك ذلك.

تلقي جائزة

جين، لا أستطيع القول إنني متفاجىء. لكنني واثق أنني سعيد جداً لأجلك! إذا استحق أي مشروع جائزة سميث، فقد حقق مشروعك ذلك. أعتقد أن ذلك كان واضحاً للجميع. فطريقتك إبداعية ورائعة حتى لم يكن لدى الحكام خيار آخر. علاوة على مستوى جودة تنفيذ المشروع العالية.

جين، لدي فكرة ما عن أهمية الحصول على الجائزة، لكن ماذا ستعني لك بالضبط؟

لست بحاجة لمعرفة كل شيء لتقدم تهاني ودية صادقة. فالمتحدث هنا يقدم عدة أسباب لاستحقاق المتلقية الجائزة، وهو يعرف أهميتها، لكنه يطلب من المتلقية إخباره المزيد. ليس هناك أي خطأ في أسلوب كهذا. ولكن احرص على ألا تقلل ملاحظاتك من أهمية الإنجاز.

صفقة عمل

«جو، حسن، لقد اصطدت السمكة الكبيرة! فشركة يونغ للحسابات جائزة حقيقية، ولم يعمل أحد بمثل مثابرتك أو ذكائك للحصول عليها. والحملة التي أطلقتها كانت رائعة. علي الاعتراف أنها علمتني أمراً أو أمرين. والأفضل من كل ذلك، أن أصحاب شركة يونغ لن يخيب أملهم. والواقع هو أنك بمثل تلك الحملة الرائعة التي قدتها، تستطيع أن تفي بما وعدت به. تهانيّ.»

احرص على ألا تضمن كلماتك معنى يدل على أن الإنجاز هو نتيجة حظ جيد أو صدفة أو حملة إعلامية مكثفة، أو التعبير بأية طريقة أخرى على أنه غير مستحق. هنا، مثلاً، تطري المتحدثة الحملة الإعلانية التي أكسبت صديقها الصفقة التي يسعى إليها، لكنها حرصت بعدئذٍ على الإشارة إلى أن الحملة كانت قائمة على إنجاز راسخ وبراعة فائقة.

كتابة ذلك: إلى العائلة

ذكرى سنوية لزفاف

عزيزيَّ أمي وأبي،

هذه رسالة لكما في يوم خاص جداً- إنه الذكرى الأربعون لزفافكما! أريدكما أن تعلما أنكما طوال حياتي، كنتما بالنسبة لي مثلاً في الحب، والقوة، والتفهم. استفادت أسرتي من إنجازكما بطريقة تجعلنا جميعاً ممتنين لكما.

أفضل التمنيات لكما اليوم!

مع حبي،

تد

ذكرى سنوية لعمل - رسالة إلى نسيب

عزيزتي كارن،

عامك الأول، جاء وذهب لتوه ! ويالـه من انطباع قوي تركته! أنا شخصياً، لا أعرف أي متجر أنجز ما أنجز متجرك في مثل هذا الوقت. لقد أسست، في السنة المنصرمة، سمعة ستدفعك دائماً نحو الأفضل. كان معدل الضغط رهيباً، ومختصر القول، لنقل أنني سمعت الكثير عنك.

كارن، لقد كنت جديرة بكل ذلك. إن متجرك مصدر سرور وبهجة. وأتطلع إلى السنة التالية والتالية والتالية...

مع تمنياتي الطيبة،

ستان

إن الذكريات السنوية مناسبات طبيعية للاحتفال والتهنئة والتي يمكن أن يبدو من الصعب جعلها حماسية، بغض النظر عن الأصالة. لا تجهد نفسك. فقط اكشف الحقائق وتوجه إليها بالخطاب. في هذه الحالة، يبدأ الكاتب بحقيقة أن سنةً قد

مرت ويتابع بذكر بعض التفاصيل عن الاستقبال الرائع الذي تلقاه المشروع التجاري. ويختم الكاتب بملاحظة شخصية، ورأي أن المتجر مصدر مسرة.

إتمام مرتبة أكاديمية في الطب - إلى شقيقة

عزيزتي الدكتورة سيس،

أنا فخور بك جداً، جداً. عرفت، بالطبع، أنك ستفعلين ذلك. فعلى مدى حياتنا كلها كنت تصممين على فعل شيء ما، وتفكرين بأسلوب القيام به، وتخططين لطريقة تنفيذه، ثم تقومين بالأمر. وهذا ليس مختلفاً - إلا أنه كان أطول وأصعب.

أنا أدرك أنه لا يزال الكثير من العمل الصعب أمامك،علاوة على فترة إقامة في إحدى المشافي طويلة وممتعة جداً. لكنك ستخرجين من كل ذلك كما قدَّرت أن تكوني: طبيبة عظيمة. ستكون حياتك رائعة، ولسوف تقدمين الكثير، الكثير، كما أعتقد، للآخرين.

لك تهانيّ وحبي،

بن

يستحق الإنجاز المهم رسالة عميقة مكتوبة من القلب. يحب الناس مشاركة المشاعر الجميلة، ولا سيما في مناسبات الإنجاز. كن سخياً بمشاعرك في مثل هذه المناسبات. يتذكر الكاتب هنا تجربة الطفولة التي عاشها الاثنان معاً. اجعل اتصالك ذو طابع شخصي حميم بسرد الوقائع والأحداث، والذكريات وليس بمجرد كلمات أو عواطف مفبركة.

كتابة ذلك: إلى الأصدقاء

خطوبة - صديقين

عزيزيَّ سالي وغاري،

لقد حان الوقت! إننا نقضم أظافرنا أنا وماري بإثارة وترقّب عام تقريباً حتى

الآن، ونتساءل، أيها الصديقان متى ستدركان ما استطاع الجميع أن يروه منذ لقائكما الأول. لقد خلق كل منكما للآخر. فأنتما - كثنائي - مقدر لكما أن تكونا معاً. لا أستطيع إخباركما بمدى راحتنا الآن لأنكما أخيراً أدركتما قدركما.

نعرفكما جيداً. ونعرف كم أنتما رائعان. إنكما تستحقان أحدكما الآخر وستحظيان معاً بحياة ملؤها الحب والتي ستكون، كما أتوقع، مادة لأسطورة.

تهانينا، وأفضل تمنياتنا، ومحبتنا،

فرانك وماري

عندما تكتب إلى صديق جيد، تصوره أو تصورها. حادثهما. يجب ألا تختلف الكتابة إلى الأصدقاء عن التحدث إليهم. والمزاح العفوي ملائم ومحبذ. لكن احرص على أن يكون عفوياً وليس استخفافاً. شارك المشاعر الجميلة بنية طيبة.

ترقية مهنية

عزيزي جون،

أخبار البارحة عظيمة! ستحصل شركتك على مساعد مدير عظيم. سترفع قسمك إلى ذرا قياسية. والواقع هو أن الشركة أدركت من أنت وما تستطيع فعله يمكن أن يملأ مجلدات عن حكمتك. إن الشركة تعرف أنها محظوظة بعملك مع فريقها.

جون، تهانيّ!

كاري

جرب أسلوباً جديداً في التهاني على بناء ترقية مهنية. فبدلاً من التربيت على ظهر صاحب الترقية، اعكس الحالة بتهنئة الشركة التي منحت الترقية. والمحظوظ هنا ليس صديقك، بل الشركة التي استخدمته ومنحته ترقية. فليس هناك إطراء أرفع أو أصدق من ذلك.

جائزة

عزيزتي جانيت،

دعيني أضم صوتي إلى جوقة الأصوات المرتفعة بالتهاني على التقدير والشرف الذي تلقيتيه. وقد قال خطاب قبولك المؤثر والسمح الحقيقة: كانت المنافسة غير عادية واستحققت ذلك بشكل غير عادي. مع أنك كنت شديدة التواضع. أعتقد أنه كان واضحاً لأعضاء هيئة التحكيم منذ اللحظة التي قدمت فيها التقرير الأول عن مشروعك: أنك أنجزت شيئاً بارزاً واستثنائياً، شيئاً تجاوز جميع المنافسين.

أنا سعيدة جداً لأجلك، ولي الشرف بأن أكون صديقتك.

تهانيّ،

سارة.

الجائزة هي اعتراف عام بإنجاز. حتى عندما تنقل التهاني إلى صديق مقرب، قدّر طبيعة الجائزة العامة. هنا تضم الكاتبة صوتها إلى» جوقة الأصوات المرتفعة بالتهاني »، فهي تدرك أن صوتها ليس رسالة التهنئة الوحيدة التي ستستلمها، ومع ذلك، فإنها تحتفل بالحدث.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى العائلة

ولادة - تهاني إلى أخت وصهر

إِم و تِد

إذا كنتما في حالة مشابهة للحالة التي مررت أنا و بِل بها، فأنتما منتشيان، ومتعبان وخائفان قليلاً الآن. دعوني أخبركما، أما النشوة فلن تنتهي أبداً، ولكن ستتعبان أضعاف المرات، وستشعران بالخوف قليلاً عدة مرات، غير أنكما بدأتما للتو أكثر سنوات حياتكما عطاءً. وستمضيان وقتاً ممتعاً، أيضاً!

تهانينا لكما، بل لكم أنتم الثلاثة. قبلا جيني الصغيرة بالنيابة عني.

مع حبنا،

مارسيا

الولادة حدث مهم إلى درجة أن معظمنا يشعر بعدم كفاءته في إيجاد الكلمات المناسبة، كلمات عميقة ما يكفي للتعبير عن هذه المناسبة. الطريقة المثلى ليست بمحاولة تدبيج خطبة عظيمة أو بالاندفاع في التحليق في الشعر. إنه وقت استدعاء التجارب الشخصية ومشاركتها مع الآخرين. فالولادة بداية رحلة، والقائمون بالرحلة المبتدئون سيقدرون كثيراً أي حكمة أو معرفة للعاطفة تستطيع مشاركتهم بها. لكن تجنب سرد قائمة النصائح، ولا تخبر الثنائي كيف ينبغي أن يشعرا.

تحية في عيد ميلاد - إلى شقيق

كين،

أهلاً بك في مرتبة الراشدين» الحقيقيين» - أولئك الذين بلغوا الثلاثين! أعرف أنها صدمة، لكن، صدقني، الحياة تستمر، وكما اكتشفت، تستمر لتصبح أمتع مما مضى. وبمناسبة الحديث عن المتعة، آسفة لأنني لن أستطيع حضور حفلتك اليوم، لكنني أتمنى لك المزيد من السعادة وأنت تحتفل بهذا اليوم.

مع حبي، ساندي

غالباً ما ننسى أن أعياد الميلاد هي مناسبات للاحتفال والتهنئة. فكر بإرسال بريد إلكتروني شخصي، سريع كبديل لبطاقة مشتراة من المخزن- خصوصاً إذا كان عيد الميلاد المعني هو حدث مهم، كبلوغ الثلاثين. ركز على الاحتفال وعلى المستقبل بدلاً من مرور الوقت الحتمي.

ترقية - إلى ابنة

سيندي، عزيزتي

أخبرني والدك في هذه اللحظة الأخبار العظيمة عن ترقيتك. لا أستطيع القول أنني فوجئت بذلك، ولكنني سعيدة جداً لأجلك، وفخورة جداً بك. كنت حكيمة باختيارك العمل لدى شركة تقدر، كما يبدو بوضوح، موهبتك وراغبة بمكافأتها، وأعرف أنك ستتابعين التفوق، وآمل أنك ستجدين من خلال التحديات التي ستواجهك ارتياحاً وإنجازات متزايدة.

تهاني وحبي لك، والدتك.

عند تقديم التهاني بمناسبة ترقية مهنية، احرص على تجنب تضمين كلماتك معاني تدل على أن الترقية قد فات موعد استحقاقها على أية حال «حسن، أعطوك أخيراً ما تستحقينه.» يجب أن تكون لهجتك إيجابية تماماً. الكاتبة، هنا، تؤكد على أن ابنتها لن تشعر فقط بشعور جيد حيال نفسها وحيال الإنجاز، بل وستكن مشاعر جميلة للشركة التي قدرت موهبتها ومقدرتها.

نشر مقالة في مجلة

العم إد،

قرأت لتوي مقالتك في مجلة فيشينك لايف. يا لروعتها! استمتعت خاصة بشرحك الدقيق لتقنيتك في بناء القصة، وهو شيء لطالما أعجبت به. أشعر الآن كما لو أني أستطيع محاكاته، إن لم يكن استنساخه بشكل مماثل. أنا مسرور جداً لأن مجلة فيشينك لايف نشرت المقالة، وآمل أنها ستكون افتتاحية للعديد من المقالات القادمة. فقد جمعت قراءتها الفائدة والمتعة.

الشيء المؤكد الوحيد الذي يقدره كاتب ما هو أن يُقرأ. عندما تنقل تهانيك على نشرٍ ما، أظهر اهتمامك الحقيقي بقول شيء ذي معنى حول المادة المنشورة. لا تخبر المؤلف أنك استمتعت بما كتب وحسب، بل، إذا أمكن، أخبره عما أحببته في العمل

بشكل خاص. فاللغة الوردية، أو المغالاة، أو المديح المسرف ليس مطلوباً. أما الإطراء القائم على أساس واقعي وراسخ فهو أكثر قبولاً وترحيباً.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

مساهمة للجماعة

غاري:

كلمة تهنئة لتمثيلك الحسن لاجتماع مجلس الحي ليلة البارحة. كان تقريرك حول منع الجريمة في الجماعة مفصل على نحو استثنائي وبعيد الرؤيا. والأهم من ذلك، فقد كان حافلاً بأفكار عملية وجيدة ضمن مقدرتنا كمنظمة لجماعة. إننا نقدر جميعاً عملك الدؤوب. وقد سررت لأنك في فريقنا.

أفضل التمنيات،

هانا

لا يتوجب على الإنجاز أن يكون حدث العصر ليستحق التهاني. فتوفر الاتصال عبر البريد الإلكتروني جعل تقديم كل أنواع المساهمات سهلاً ومناسباً. أما التوقيت المناسب فأساسي في هذه الاتصالات غير الرسمية. صغها وأرسلها حالما تتمكن من ذلك بعد المناسبة المعنية.

عيد ميلاد

تيري،

كالعادة، هذا اليوم من مفكرتي مرصع بنجمة: إنه عيد ميلادك! آسف لأنني لست في المدينة لأتمكن من الاحتفال به معك، ولكنني أثق بأن أصدقاءك الكثر سيجعلونه مناسبة سعيدة.

انطلق إلى سنة رائعة!

توم

لا تسمح لتحية عيد ميلاد تبدو وكأنها إلزامية. لاحظ التفصيل الذي أورده الكاتب هنا: «هذا اليوم من مفكرتي مرصع بنجمة ». لمسة رشيقة كهذه ستجعل المتلقي يشعر بخصوصيته- وهذا هو ما تعنيه تهاني أعياد الميلاد.

جائزة

عزيزي فرِد،

قرأت لتوي في مجلة ماركتينك نيوز أن جائزة الغرينغر قد منحت إلى – من؟ – أنت! لو أنها منحت لي، لهاتفتك في الحال في دقيقة من نيويورك. لكن أنت، متواضع جداً حتى أنك لم تنوه إلى الأمر عندما تحدثنا أمس الأول.

إن الفوز بجائزة الغرينغر إنجاز رائع، وقد استحققته بجدارة. كما تعلم، أنت تنضم إلى قائمة مميزة جداً من متلقي الجائزة. لطالما شرفني أن أدعوك صديقي، والآن أنا أكثر فخراً كي أفعل ذلك.

أفضل التمنيات.

راي

إذا عرفت بشكل غير مباشر بإنجاز حققه صديق لك، عبر طرف ثالث أو عبر وسائل الإعلام، أرسل التهنئة في الحال. دع أصدقاءك ومساعديك يعرفون أنك تفكر بهم وأنك تهتم دائماً بما يفعلون.

٢٥ كلمة وعبارة يجب استخدامها

مأثرة	يحقق	ماهر
إنجاز	عمل دؤوب	نجاح
جائزة	خبر	ناجح
تهاني	سعيد	فكرة
مسرور	يمدح	انتصار

يستحق	فخور	قيمة
مميز	تقدير، اعتراف	حكيم
ثابت، دائم	يكافىء	مقنع/مُرض

٦ كلمات وعبارات يجب تجنبها

يكاد الوقت ينتهي	ورق اليانصيب	مفاجىء
حظ	محظوظ/	غيرمتوقع

١٠

طلب خدمات

لا أحد يحب طلب المعروف، أليس ذلك؟ فبعد كل شيء، تدرب معظمنا على «أن لا نتطفل» وأن لا نتوقع «شيئاً ما مقابل لا شيء.» حسن، هذا صحيح: فليس التطفل على الآخرين والاحتيال للحصول على شيء ما مقابل لا شيء خيارين جذابين. ولحسن الحظ، ثمة خيار آخر. أعد التفكير في تعريف كلمة خدمة.

فبدلاً من التفكير في طلبك باعتباره أمراً للحصول على شيء ما مقابل لا شيء، انظر إليه باعتباره إعطاء الفرصة لشخص ما بمساعدتك. والكلمة الأساسية هنا هي «الفرصة» لماذا؟

لأن معظم الناس في الواقع يستمتعون فعلياً بمساعدة الآخرين:

- فطلب المساعدة من شخص ما يقوي المساعد.
- وطلب المساعدة هو إطراء وتعبير عن الثقة.
- وطلب المساعدة يمنح المساعد فرصة للشعور بالرضى الذاتي.

تتضمن معظم ديانات العالم عقيدة الإخلاص في التعامل مع الآخرين وهذا يعني أن تقديم خدمة لشخص ما يخلق النية الطيبة التي ستعود بالنفع على المرء الذي قام بالفعل الجميل بالقدر نفسه الذي استفاد منه متلقي الخدمة.

ما الفكرة الجوهرية؟ في الواقع إن العالم مستعد وراغب بمساعدتك.

إيجاد طريق القلب

لإيجاد طريق القلب عندما تطلب خدمة، حوّل طلبك إلى فرصة للمساعدة.

ابدأ بتوفير أساس لهذا الطلب. فهذا سيجعلك تتجاوز ما يجده معظم الناس أصعب ما في طلب خدمة: انقل الموضوع ببساطة. جرب إحدى هذه الطرق:

- «إننا أصدقاء منذ زمن بعيد ولذلك أشعر بالراحة وأنا أطلب منك أداء خدمة لي».
- «أنت خبير الحاسوب لذلك أود أن أطلب منك خدمة».
- «أبي، أنا بحاجة إلى مساعدتك».

بعد توفير الأساس لطلب المساعدة، صف ما تريده. وكن واضحاً ودقيقاً. كن واقعياً في طلبك. وقل الحقيقة - لكن لا تقف هناك. استمر بشرح كم ستستفيد من هذه الخدمة. فهذا مهم، لأنه سيمنح الطرف الآخر مجالاً لتقدير كم بمقدوره أن يساعد.

تجنب المآزق

اختتم الرسالة أو البريد الإلكتروني بتعبير عن التقدير، لكن لا ترتكب خطأ باستخدامك عبارات مثال «أشكرك سلفاً». هذا يعني أنك ضمنت استجابة المرسل إليه. هذا مزعج وقد يسبب الإحراج لكل منكما. بل احرص على التعبير عن شكرك، في محادثة مباشرة، فقط بعد أن تؤمن الخدمة. لا تضمن أبداً الاستجابة كأمر منتهٍ.

وفيما يلي كل المآزق الأخرى التي يجب تجنبها:

- إخبار الطرف الآخر «كم تكره» أن تطلب منه خدمة. فهذا يرسل عدداً من الرسائل السلبية. فهو يشير إلى أن الخدمة غير سارة أو صعبة الإنجاز. وهو يشير أيضاً إلى أنك تشك بكرم الطرف الآخر.
- إبلاغ الشخص الآخر كيف يجب أن يشعر. «أعرف أنك تكره أن يُطلَب منك خدمة، لكن...» لماذا تغرس رداً سلبياً؟

• تقليل حجم الخدمة المطلوبة. فمثلاً، إذا كنت تعرف أن أداء هذه الخدمة يتطلب ساعة من الزمن. فلا تخبر الشخص الآخر أنها ستحتاج فقط « لدقيقة أو اثنتين»

• قطع وعود لا تستطيع تحقيقها. «إذا ساعدتني، سأستعمل نفوذي لأحقق لك كذا وكذا» ففي الواقع، مثل هذه الوعود التعويضية ليست طلباً لأداء خدمة على الإطلاق، بل عروض عمل إلى حد ما. لا عيب في صفقات كهذه، إذا طرحتها بصدق. كن مدركاً فقط إلى حقيقة أنها ليست طلباً لأداء خدمة، الذي لا يتطلب تعويضاً ظاهرياً.

قَوْل ذلك: للعائلة

طلب إيواء حيوان أليف

أمي، لدي خدمة أطلبها منك. أنا وجيني سنغادر البلدة في الشهر القادم. سنغيب لمدة أسبوع. أكره أن أرسل «فينو» إلى مؤسسة تربية الكلاب لإيوائه طوال هذه المدة.

إنه يحبك ويحب أبي ويحب حديقتكما الخلفية. سنكون جميعاً مسرورين إذا تدبرتما إيواءه لستة أيام ابتداء من ٢ تموز ولغاية السابع منه.

الطلب صريح وواقعي، مع التركيز على ما يحتاجه الكلب ويحبه، أكثر من التركيز على ما يريده صاحب الطلب. والأساس في هذه الخدمة هو كيف يشعر الكلب تجاه الأم والأب وحديقتهما الخلفية. من يستطيع أن يقاوم طلباً كهذا؟

مساعدة مالية

مرحباً، أبي. أخيراً توقفت سيارتي البطلة العجوز نهائياً، وأنا بحاجة لسيارة جديدة. فكما تعلم، السيارة هي الطريقة الوحيدة التي أستطيع أن أصل بها من المدرسة إلى العمل. أبي، عثرت على سيارة مستعملة جيدة (الصنع، الموديل، السنة) بسعر أقل من ١٠,٠٠٠ دولار. أستطيع توفير الأقساط، لكنني بحاجة إلى المساعدة في الدفعة الأولى.

هل تستطيع تسليفي ١٠٠٠ دولار؟ هذا سيساعدني حقاً في ورطتي. لم أتوقع اضطراري إلى شراء سيارة في هذا الوقت.

لا تنهك أقاربك. ولا تناشدهم. ولا تنتحب. لا تحاول جعلهم يشعرون بالذنب. اذكر حاجتك وأرفقها بالحقائق الوثيقة الصلة بها. أعط الشخص الآخر المعلومات التي يحتاجها لاتخاذ القرار الذي تريده. لا تحاول اتخاذ القرار بدلاً عنه. هنا، يورد المتحدث حاجته بوضوح: سيارة جديدة، لأن القديمة لا يمكن إصلاحها. وهو يتابع سرد التفاصيل لتدعيم ضرورة حاجته: السيارة واسطة نقل أساسية بين المدرسة والعمل.

لا يطلب المتحدث مبلغاً مبهماً لتغطية نفقات مبهمة، بل يعطي خصوصيات الحالة - الصنع، الموديل، السنة، والسعر. ثم يطلب ما يريده بالضبط، ثم يختم بإخبار والده أن القرض سيساعده. تذكر أن معظم الناس يستمدون الرضى من تقديم العون. فمساعدة شخص آخر عمل يمنحك الطاقة ولذلك فهو تجربة إنجاز وإرضاء.

نصيحة

أمي، أنت وأبي اشتريتما ثلاثة منازل، مما يجعلكما، في نظري خبراء في العقارات. وكما تعلمين، بدأنا لتونا في التفكير بمنزل، وقبل أن نمضي قدماً في هذه العملية، أود أن نمر بكما أنا وإد للتزود بنصيحتكما معاً. وسيكون أي موعد مساء في هذا الأسبوع رائعاً لنا.

يستمتع كثير من الناس بتقديم النصائح لكن، لا ترتكب الخطأ، فطلب المشورة هو طلب خدمة. لا تفكر بأن النصيحة مضمونة حكماً. اطلبها بطريقة تظهر مدى أهمية النصيحة ومدى تقديرك للجهد الذي سيبذل في إسدائها.

قَوْل ذلك: للأصدقاء

تغيير موعد عشاء محدد سابقاً

هاري، بدأت أعتقد أن كل ما علّمنا إياه أهلنا هو خطأ. فمثلاً: «خطط للمستقبل.» لقد خططنا موعد عشاء يوم الثلاثاء منذ شهر مضى. كان جدولي

واضحاً. وكذلك جدولك. الآن. وفجأة، احتاج رئيسي لأن أذهب لحل أزمة كبيرة مع أحد عملائنا الكبار خارج البلدة. أعرف أن هذه الرسالة قصيرة. لكن هل نستطيع وضع موعد جديد؟ أعرف مدى صعوبة إعادة ترتيب جدول مواعيدك، لكن أنا ودان نرغب حقاً أن نكون معكما أنتما الاثنان، وأنا لا أستطيع أن أتخلص من هذه الرحلة.

تغيير الخطط الموضوعة باهتمام قد يكون مزعجاً جداً. هذه المتحدثة هيأت لها بفرح لطيف وأتبعتها بشرح واضح للمشكلة الطارئة على جدولها. في حال كهذه، رغم أنه لا يجب عليك أبداً أن تملي على الشخص الآخر كيف يشعر أو أن تحبطه بالإشارة إلى أن الخدمة المطلوبة صعبة أو مليئة بالمشاكل. فمن الضروري أن تدرك أن ما طلب يستدعي بذل الجهد ويؤدي إلى عدم الرضا. لا تزد مشاعر الشخص الآخر باللوم الواجب، بل قدر الجهد المطلوب.

مرجعية في العمل - اتصال هاتفي

مرحباً، بيتي. أنا سارة. التقيت بإحدى صديقاتك البارحة، يونيس ويليامز، والتي تبين أنها تبحث في السوق عن أجهزة دقيقة جديدة. أرغب ببيعها واحداً فعلاً. أطلعتها بالطبع على نشراتنا وناقشت بضعة خيارات معها، لكن ليس هناك شيء أثمن وأنفع بالنسبة لي من بضعة كلمات حسنة من قبلك. هل تستطيعين أن تهتفي لها اليوم لتخبريها أمراً أو اثنين عني؟ إنها مهتمة على وجه الخصوص بخدمة الزبائن بعد البيع، لذا، أعتقد أنه إذا أمكنك التحدث عن سياسة «عدم الانتظار» التي نتبعها، أبداً، عندئذ ستتعامل معنا. إنها سيدة لطيفة. وسأستمتع بالتعامل معها.

هذا مثال جيد عن الطريقة المباشرة. ليس هناك بناء دراماتيكياً للخدمة. الطرف الآخر لا يبقى منتظراً بشك. بدلاً من ذلك تطرح الحقائق :

١. قابلت صديقة لك.

٢. أريد بيعها شيئاً ما.

٣. ستكون مساعدتك ثمينة.

لاحظ أن المتصلة حريصة على الإشارة إلى أن إيونيس ويليامز مهتمة تحديداً بشراء الجهاز. من المهم بالنسبة للشخص الآخر معرفة أنه باتصالها بإيونيس، لا تساعد فقط الشخص الذي يطلب الخدمة، بل وستساعد أيضاً صديقتها الأخرى، إيونيس ويليامز. أي أنها ستساعد البائع وكذلك الزبون.

المتصلة في هذه الحالة أيضاً حريصة على اتباع قاعدة مهمة عندما تطلب توصية أو مرجعية: أعط الشخص الآخر شيئاً ما ليقوله. لا تطلب فقط مرجعية أو توصية. قدم عبارة أو اثنتين لتتم مناقشتهما - في هذا المثال، ذكر سياسة خدمة الزبون «لا تنتظر.»

أخيراً، لاحظ كيف تظهر المتصلة الاهتمام بإيونيس ويليامز، والتي هي في النهاية، صديقة الشخص الذي تطلب منه الخدمة، فهي ليست مجرد زبون، بل «سيدة لطيفة» والتي سيكون العمل معها ممتعاً. استغل أية فرصة لتقديم نفسك كشخص غير أناني. ركز على احتياجات ومشاعر الآخرين - خصوصاً عندما تطلب خدمة لنفسك.

مساعدة في النقل

بن، أنت صديق جيد ورجل قوي، وهذان هما سبب اتصالي بك. لقد اشتريت لتوي أريكة من المرأة المسنة التي تقطن أسفل البناية. إنها في حدود الثمانين عاماً، وأعتقد أنك ستقدر امتناعي عن طلب مساعدتها في حمل الأريكة خارج شقتها. لذا، هل لك أن تقدم لي يد العون؟ لقد استعرت شاحنة للنقل غداً بعد الظهر، إذا استطعت القدوم...

بدأ هذا المتصل شبه مازح، بتقديم الأساس لطلب خدمته. صديقه هو صديق و «رجل قوي» معاً. هذه اللمسة اللطيفة في الإطراء تمهد الطريق لأجل الطلب. ويعتمد المتصل على المزاح بالشرح لما لا تستطيع السيدة العجوز الضئيلة مد يد العون له. مرة أخرى، هذا يخدم بالمحافظة على لهجة الطلب خفيفة، ولكنه يشير

أيضاً إلى عدم توافر شخص آخر لهذه المهمة، لذلك يشدد الحاجة لمساعدة الصديق. أخيراً، يوضح المتصل أنه قد حضر مسألة النقل، التي لا تزيل القلق فقط بأن الصديق على وشك الاتصال لتقديم النقل / واسطة النقل، بل وتضيف المزيد من الإلحاح على الطلب: يجب أن يتم العمل غداً بعد الظهر. عند طلب خدمة، من المهم إزالة أي غموض. وضح ما تحتاج إليه، ومتى تحتاجه، لكن تجنب أن تجعل تلك المعلومات تبدو وكأنها أمر. كن حريصاً على تقديم سبب للموعد النهائي.

كتابة ذلك: إلى الأسرة

مساعدة مالية. رسالة إلى أخت

عزيزتي مارج،

الخبر الجيد هو أنني سأبدأ عملاً جديداً في الأسبوع القادم، في شركة آكم، وبزيادة ١٥ بالمئة على ما كنت أتقاضاه في عملي السابق. أما الخبر السيئ فهو أن جماعة بطاقة الائتمان يتربصون لي، ولن أحصل على أي شيك مدفوع قبل ثلاثة أسابيع. هل تقرضيني ١٢٥٠ دولاراً حتى الثلاثين من الشهر الجاري؟ سأستطيع أن أعيد لك المبلغ كاملاً في ذلك الوقت، مارج، هذا ليس أمر حياة أو موت، ولكن القرض سيبقي بطاقة ائتماني سليمة. وستكون هذه مساعدة عظيمة لي. تستطيعين الاتصال بي في المنزل.

مع حبي،

توم

طلب الدين صعب، ويجد بعض الأشخاص الكتابة أسهل من الطلب. يفتتح الكاتب بالخبر الإيجابي والتي تشير إلى قدرته على رد الدين الذي على وشك أن يطلبه. وفي الوقت نفسه مدى حاجته الملحة للمبلغ. ثم يقوم بتوضيح مدة الدين

القصيرة الذي يطلبه، ولكن أيضاً إلحاحه. الكاتب دقيق جداً حول سبب احتياجه للنقود، وكم يحتاج، والمدة التي يحتاجها، متى وكيف، وكيف سيرجعه. تفاصيل كهذه تكون حاسمة عندما تطلب ديناً. أخيراً، يقدم الكاتب حاجته بشكل واقعي: لن تنتهي حياته إذا لم تستطيع شقيقته إقراضه النقود، لكن وضعه مع شركة بطاقة الائتمان سيتحطم. لا تعرض الشخص الذي تطلب منه الخدمة لضغط مضلل أو مزيف. اطرح حالتك بشكل كامل وبصدق. لا تصغر حاجتك ولا تبالغ بها.

تمديد الموعد النهائي لإعادة دفع قرض

رسالة إلى شقيقة

عزيزتي مارج،

تعرضت هذا الشهر، لنفقات غير متوقعة، متضمنة حاجتي المباغتة لإصلاح جهاز نقل الحركة في سيارتي. هل لك تمديد موعد إعادة دفع قرضي ثلاثين يوماً، إذا أمكنك ذلك؟ وإذا كان ذلك سيساعدك، أستطيع دفع النصف الآن والباقي في الثلاثين من الشهر القادم.

أتخيل أنك كنت تعولين على أن تحصلي على القرض كاملاً في نهاية هذا الشهر، لكن إذا كنت تستطيعين الانتظار لثلاثين يوماً آخر، فسيكون ذلك عوناً عظيماً لي.

تستطيعين الاتصال بي على رقم المنزل ٥٥٥-٥٥٥-٥٥٥

مع حبي،

توم

إذا كان طلب قرض صعباً، فإن طلب تمديد دفعه قد يكون أصعب. لا تستسلم لمشاعر الذنب أو الارتباك. فالقيام بذلك سيجعل الطرف الآخر يشعر بالسوء، بل حتى أسوأ، ممتعضاً من الضغط العاطفي. والطريقة المثلى هي أن تعبر عن نفسك بلغة حيادية عاطفياً. قدم الحقائق، ومن ضمنها المشكلة أو المشكلات التي تمنعك

من موافاة الموعد الأصلي واقتراح بديل عن الموعد الأصلي. فاقتراح خيارات بديلة لدفعات مستحقة أو لدفعات متأخرة يسمح للطرف الآخر بتجنب الشعور بالغبن أو الخداع.

كلام في اجتماع

العمة العزيزة إيدا،

إنك راوية قصة ممتازة. أنت تعرفين ذلك كما أعرفه، ويعرفه كل فرد في عائلتنا. أود أن أطلب منك تشاطري موهبتك جمهوراً أوسع قليلاً - أعضاء نادي (ترافيل كلوب).

نحن مجموعة من حوالي خمسين رجلاً وامرأة - الأغلبية نساء - يجتمعون مرة في الشهر ليتبادلوا قصص ونصائح السفر. وقد خطر لي فجأة أن لديك أفضل قصص رحلات من أي كان سمعت منه، أو قرأت له في هذا الحقل.

هل لديك رغبة بالتحدث إلينا لنحو أربعين دقيقة؟ سيكون ذلك مسلياً لك، كما أعتقد، وأعرف أنه سيكون شيئاً ممتعاً لأعضاء نادينا. اللقاء بعد التالي - في ٨ نوفمبر - سيكون مفتوحاً من الآن. أرجو أن تكاليمني وتقولي لي إنك ستأتين وتتحدثين إلينا.

لك محبتي،

بِتي.

إن الإطراء، عندما يُبلّغ بصدق ويكون صاحبه جديراً به حقاً، يكون مقنعاً جداً. لدى الكاتبة أسباب وجيهة لدعوة عمتها للحديث في النادي، وإبداء هذه الأسباب يتضمن التقدير الصادق لموهبة المرأة كراوية للحكايات. والكاتبة لا تناشد ولا تتوسل، بل تدع أسبابها تقوم بالإقناع على نحو حكيم لها. إنها تطلب من عمتها أن تفعل ما هي جيدة في فعله بموضوعية.

كتابة ذلك: إلى الأصدقاء

وظيفة لِقريب

عزيزتي ماري،

لقد أقسمت أنني لن أفعل ما أنا على وشك فعله: الطلب من صديق أن يقابل واحداً من عائلتي من أجل وظيفة. حسن، يستطيع كلانا التوقف عن الأنين، لأن المفاجأة السارة هي أن ابن أختي، غاري أنجر، شاب ذكي ومتلهف ومبهج تماماً والذي على وشك التخرج من الجامعة الحكومية في المرتبة الأولى بالمحاسبة وبمعدل عام هو ٨،٢. وقد تدرب لموسمي صيف في شركة آكم، التي تستطيع مديرتها العامة، كلارا ويكس، أن تقدم أية مراجعات تطلبها.

ماري، في كل الأحوال، أظن أنني لا أشعر بالذنب لحنثي بوعدي، إذا كنت ميالة لمقابلة غاري يمكنك أن تكالمينه مباشرة على الهاتف رقم ٥٥٥ ٥٥٥ ٥٥٥٥ أو، إذا كنت تفضلين مكالمتي أولاً اتصلي على الرقم ٤٤٤٤ ٥٥٥ ٥٥٥. كلانا يقدر اهتمامك. تمنياتي الطيبة لك، مايك

إن الطلب من صديق أن يهتم بقريب من أجل وظيفة هو طلب هام. ويجب أن يقدم بطريقة ودية وعملية، مع التأكيد على ما ينبغي على المرشح أن يقدم. أكد أهمية القيمة المرجعية بدلاً من حقيقة الصداقة.

لاحظ أن هذا الكاتب يعترف بأن الضغط على صديق لمقابلة قريب بشأن فرصة عمل قد يضع الصديق في موقف دفاعي. بعد كل شيء، فإن المرجعية لا تأتي من مصدر محايد. ولهذا السبب، يبدأ الكاتب بعرض مسألة الناس الذين يزكون الأقرباء للوظائف بخفة. أحياناً، من الأفضل أن تبدأ طلب إسداء الخدمة بتصفية الجو.

تزكية

عزيزتي كارلا، هل تستطيعين مساعدتي؟

لقد أجريت مقابلة لدى شركة سميث لمركز معاون مدير في واحد من أفضل متاجرهم الفرعية. ومفهوم، إنهم يبحثون عن شخص موثوق مائة بالمائة مع مجموعة من العمال المهرة. لدي مرجعيات عمل واسعة، لكنني فكرت أيضاً أنه سيكون عظيماً أن أدع هؤلاء الناس يتحدثون إلى أحد أقرب أصدقائي.

هل يمكنك أن تكالمي جاين كلارك ـ وهي مديرة المصادر البشرية ـ على الرقم ٥٥٥٥ ٥٥٥ ؟ يمكنك أن تتحدثي إليها عن صداقتنا، ولا سيما، عن العمل الذي قمنا به معاً لِمنظمة كوميونيتي تشيست. إن كلماتك الطيبة ستعني لي الكثير.

مع امتناني،

آموس

غالباً ما تكون تزكيات العمل من الأصدقاء إضافة مفيدة إلى التزكيات من الزملاء والمساعدين المهنيين. كن متأكداً من توفير كل مصادر المعلومات الضرورية. لا تحاول إملاء ما ينبغي أن يقوله الشخص، بل اشعر حراً في عمل بعض التذكيات أو أكد على موضوع أو اثنين.

مكان للإقامة

عزيزي فران ودان،

سأمر عبر ديترويت في نهاية الشهر لحضور مؤتمر شركة ودجيت وأود أن أمزج العمل بالمتعة بالإقامة معكما بدلاً من الفندق. هل يمكنكما أن تستضيفاني ـ وتتحملاني ـ لثلاثة أيام، من التاسع والعشرين ولغاية الحادي والثلاثين؟ ستكون نهاراتي مشغولة بالمؤتمر، لكن الأمسيات ستكون حرة، وسيكون عظيماً أن ألتقي بكما.

أرجو أن تكلماني على الرقم ٥٥٥٥ ٥٥٥ ٥٥٥. لا تقلقا إذا لم تتمكنا من تجهيز متسع لي، مع أنه سيكون رائعاً أن نمضي بعض الوقت معاً، وأنا حقاً أريد أن أرى منزلكما الجديد.

تمنياتي الطيبة لكما،

باول.

يجعل هذا الكاتب الأمر جلياً أنه يريد أن يبقى مع صديقيه، لكنه حذر أيضاً في تلافي ممارسة ضغط غير مناسب. وقد اختتم رسالته بترك صديقيه يعلمان ذاك، إذا لم يتمكنا من توفير متسع له، فلن يخلق ذلك مشكلة. والأمر دائماً هو أن المرغوب أكثر أن تؤطر طلب الرغبة على نحو إيجابي قدر الإمكان.

إرسال ذلك بالبريد الالكتروني: إلى العائلة

القيام بشراء

جيني -

أحد الأشياء القليلة التي لا أحبها في العيش في سمولفيل هو غياب أي شيء يشبه من بعيد أو قريب المخزن اللائق لبيع المواد الغذائية. إنني حقاً بحاجة إلى جبنة غودا الرائعة، وأنت، يا أختي العزيزة، الشخص الوحيد الذي أستطيع الثقة به لشراء بعضها لي. فأنت تعرفين ما الجيد، وما أحب.

أرجو أن تشتري نصف باوند من النوع الأفضل. دعي المتجر يرسلها مباشرة إلي، ودعيهم يرسلون الفاتورة مباشرة أيضاً. ليس ثمة داعٍ للعجلة، لكنني أحتاج إلى الجبنة لحفل سأقيمه في الخامس والعشرين من الشهر الجاري.الناس هنا لم يتذوقوا تلك الجبنة الرائعة أبداً، وهكذا فإن خدمتك ستقدم لنا الكثير.

مادلين

أحياناً يكون مسلياً أن تصوغ الحاجات الروتينية وحتى المعيشية بلغة ملونة. دع حسك بالفكاهة ينقل عاطفتك لمن تراسله.

اكتشاف ماد منسية

ماما،

البارحة، كنت أبحث عن الكتاب السنوي للمدرسة الثانوية. وقد بحثت لساعة أو نحوها قبل أن أتحقق من أني لم أجلبه معي وأنه لا يزال في البيت، في مكان ما في العلية. إني أحاول الاتصال ببعض أصدقائي القدامى، وأحب أن أراجع الكتاب السنوي لثانويتنا. هل أستطيع أن أطلب منك البحث عنه في العلية قبل أن آتي لزيارتك يوم الأحد القادم؟ أنت تعرفين تلك العلية أكثر مني.

لك محبتي،

غلين

الرسالة الالكترونية السريعة وسيلة مناسبة لنقل طلب من أجل إسداء خدمة بسيطة لأنك لا تريد مطلباً أن يأتي عبر أمر أو طلب، فكر بصياغته كسؤال: هل يمكنني أن أطلب منك البحث عنه في العلية قبل مجيئي لزيارتك يوم الأحد؟ فهذا يلطف اللهجة بشكل طبيعي.

استعارة مادة ما

باتي

أنا سعيدة للغاية لأنك ستأتين إلى الحفل ليلة الجمعة. هل أستطيع استعارة زبدية البنش الكبيرة الجميلة لهذا الحدث منك؟ أعرف كم تقدرين قيمتها، لكنني أعدك أن أحرسها بحياتي. يمكنني أن آخذها بعد ظهيرة أو مساء الخميس.

دوريس

تمهد الكاتبة الطريق لطلبها البسيط بذكر إقامتها لحفل وشيك وتذكير باتي بأنها ستكون جزءاً من المحتفلين. لاحظ أن الكاتبة تشير إلى تقديرها لقيمة المادة التي تطلب استعارتها. فالمعير بعيد النظر يود أن يعرف أن كنزه سيكون محروساً ويعامل بعناية.

إرسالهبلبريد الالكتروني: إلى الأصدقاء

جليس منزل

عزيزي إد،

أنا وماغي نخطط لقضاء ثلاثة أسابيع عطلة هذا الصيف خلال آب، وقد خطر لنا أننا سنكون أكثر راحة بمغادرة المنزل إذا ما عرفنا أن المنزل يراقبه صديق موثوق. إد، هل تستطيع أن تكون جليس منزل خلال آب؟ نعرف أنه ليس هناك ما هو مثل البيت، لكن جيد أيضاً أن تغير المشهد مرة لبعض الوقت، وسيكون مرحباً بك أيضاً لاستخدام عضويتنا في حوض سباحة الحي في وقت سفرنا. وبالنسبة للضيوف، وجه الدعوة لمن تريد. فمنزلنا سيكون منزلك. نريد أن تكون مرتاحاً. لأننا نريدك أن تقول نعم. كيف تفكر بالأمر؟

صديقك،

نات

إن اللهجة الممازحة الخفيفة مناسبة بين الأصدقاء المقربين. هنا يمارس الكاتب قليلاً من الضغط اللطيف في النهاية: «نريدك أن تقول نعم.» مع أصدقائك المقربين جداً، يجب أن تكون حراً لتعبر بصراحة عما تريد.

نصيحة

جاك،

أحتاج نصيحة شخص ما ذي ذوق وخبرة في ديكور المنزل. وما دام منزلك هو الأكثر جمالاً من أي منزل زرته أبداً، فأنت مرشحي. هل ستكون قادراً على مرافقتي هوم شوكايس يوم الجمعة أو السبت لمساعدتي في اختيار بعض ورق الجدران؟ أنا حقاً لا أستطيع أن أتخذ قراراً في مثل هذه الأشياء، وأنا بحاجة إلى كل نصيحة ذكية أستطيع الحصول عليها. سوف أصطحبك إلى الغداء بعد ذلك. هل هو موعد؟

إيفون

احترم الشخص الذي تسعى إلى نصيحته. أثبت كم تقدر رأيه.

عموماً، الأفضل أن تبقي طلب إسداء خدمة مميزاً عن اقتراح العمل خدمة مقابل خدمة (افعل هذا من أجلي وأنا سأفعل ذلك من أجلك)؛ ومهما يكن، لا شيء خطأ بأن تدمج رمزاً متواضعاً من الامتنان بالطلب الذي تقدمه. هنا، على سبيل المثال، تضمن الكاتبة دعوة إلى الغداء، وبذلك ينتقل طلب إسداء الخدمة إلى شيء ما من حدث اجتماعي (هل هو موعد؟) .

٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها

يكيف - يجهز - نصيحة - يقدر - مساعدة - مهتم - حريص - يعتبر - اعتبار هلا - استطعت

استشارة - صديق - ممتن - عظيم - يساعد - مهم - حكم - يصنع فرقاً كبيراً - يحتاج - إذن

من فضلك - أرجو - طلب - شكر - فكرة - وقت قيم - ذو قيمة - نفيس حكمة

١٨ كلمة وعبارة يستحسن تجنبها

جرافة - مزلقة - فرصة العمر - الموعد النهائي - يأمر- لا تقل لا - أكره السؤال لن أزعجك ثانية أبداً - سأحك ظهرك إذا حككت ظهري - خدمة مقابل خدمة - يلح يجب - شيء مزعج - يتطلب - يندفع - سيكون هذا سهلاً - لا تستطيع أن ترفض - لا تستطيع أن ترفضني - يجب عليك - لا تود أن تفعل ذلك - لكن .

١١

الدعوة والترحيب

تلتمس الدعـوات، تحـقيق رغبـة وتقـدم إطراء في آن واحـد. إنهـا تلتمس حضـور رفقـة شـخص مـا، حـتى عندمـا تطيل الإطراء في عـرض مشـاركة وقـتك الثـمين مع آخر. إذا قاربت الدعوات من هذا المنظور، فستجعلها مؤثرة و تلامس شغاف القلب.

ويرتبـط فن التـرحـيب بالدعـوة علـى نحـو وثيق. والتـرحـيب فـي الواقع، هو دعـوة عريضة لوافد جـديد من أجل الانضمام إلى فريقك أو مجموعتك أو حلقة أصدقائك. قارب الترحيب من المنظور المزدوج نفسه الذي يحكم الدعوات، فالترحيب بشخص ما هو عـمل ينجم عن كـرم كبير ومـد يدك نحـو وافد جـديد هو أيضـا» التمـاس من أجل استحسان موافقة ذلك الشخص لك وما عليك أنت ودائرتك أن تقدمه.

إيجاد الطريق إلى القلب

الدعـوات أفعـال متوازنة، فأنت لست بحـاجة إلى تضـمين رسـالة التـحيـة بالتـمـاس من أجـل رغبـة بالرفـقـة المناسـبـة، بل عليك أن تنقل بـأسلوب صــادق ودافـيء دون تجـاهل وضـوح الدعـوة باعـتبـارها رسـالة ذات معـلومـات واضـحـة ومـحـددة، من؟ مـا؟ متـى؟ أين؟ لماذا؟ يجب الإجابة عن كل من هـذه الأسئلة الخمسـة فـي الدعوة الفـاعلة. وبالتالي فإن فقدان أي من هذه العناصـر الخمسـة سيفشل الـدعوة مهمـا كـانت دافئة وصـادقة. دعونا نلقِ نظرة أقرب:

- من هو الشخص أو الأشخاص الذين تدعوهم، كن واضـحاً في ذلك. هل هو الزوج أو شخص آخر مهم موضع ترحيب؟ ماذا عن الأطفال؟
- مـا هي أولاً وقبل كل شيء المناسبة. كن واضـحـا «بشأن الغـاية من الحـدث - حفلة

عيد ميلاد، حفل عشاء، احتفال بيوم عطلة، مهما كان. ويجب أن تحدد دعوتك نوع الرد الذي تريده. إذا كنت تريد ممن تراسله أن يتصل و يخبرك في ما إذا كان يستطيع الحضور، أم لا، كن متأكداً من أن تطلب رداً. وإذا كانت الدعوة رسمية تماماً، يمكنك أن تكتب عبارة (الرجاء الرد) في مكان ما في الدعوة، متبوعة برقم هاتفك، وإذا كان ضرورياً، أضف التاريخ الذي تود أن يأتيك الرد فيه. ويعد وعدك بالمكالمة الهاتفية للتأكيد بديلاً عن التماس الرد. إذا قدمت مثل هذا الوعد، تأكد من فعل ذلك، أي اتصل حقاً، إذا كنت ستدعو عدداً «كبيراً» من الناس إلى حدث ما، فكر باستبدال عبارة «الرجاء الرد في حال الاعتذار عن الحضور» وبهذه الطريقة يكون فقط على الذين لا يمكنهم الحضور أن يتصلوا بك.

تأكد من أن تضمن دعوتك أي «ما» خاصة أخرى. فعلى سبيل المثال، يمكنك أن تحدد ما عليهم أن يلبسوا . «وضع ربطة عنق سوداء» «تعال كما ترغب»، «اجلب معك عدة سباحتك»، وما تراه مناسباً. ويمكنك أن تسأل المدعوين للمساهمة بأطعمتهم أو شرابهم المفضل.

- متى، ينبغي أن تحدد تاريخ ووقت الحدث. كن محدداً.
- أين؟ لتحديد المكان. مرة ثانية، كن محدداً وتحاشَ التشويش. قدم عنواناً دقيقاً. وإذا كان الحدث سيقام في مطعم، قدم الاسم الصحيح وضمنه العنوان. وهذا مهم على نحو خاص إذا كان المطعم واحداً من سلسلة في مواقع متعددة. كن متأكدا من تقديم إرشادات واضحة ودقيقة إلى الموقع.
- لماذا؟ لتحديد الغاية من المناسبة. هذا لا يعني أن كل الحفلات يجب أن تركز على مناسبة محددة كيوم ميلاد، ذكرى سنوية، ومثل ذلك، إذ يمكنك حتى أن تدعو إلى حدث خاص غير محدد: من فضلكم احضروا حفلي «مرّ زمن طويل منذ أن رأى أحدنا الآخر». حدد مثل هذه التفاصيل حفل كوكتيل، حفل عقد اتفاق، حفل لعبة بولينغ (تعالوا لنشاهد معا المباراة الكبرى على التلفزيون)، حفل عشاء...

تذكر أن تبادل رسالة الترحيب شبيهة بالدعوة في أنها امتداد لضيافتك وكرمك حتى ولو كانت متزامنة مع طلب أن يقبل القادم الجديد عرض صداقتك. وإشارات الترحيب المؤثرة تميز أيضاً أن متلقي الرسالة، كوافد جديد، هو على وشك خوض بعض التغيير. فمعظمنا يجدفي التغيير متعة ونشاطاً، وأحياناً أنه مثير للأعصاب ومثير للقلق، يمكن لدفء ترحيبك يمكنه أن يذهب بعيداً» بالتأكيد على متعة التغيير بينما يقلل القلق الذي يصاحب ذلك. فإطالة رسالة الترحيب هي أكثر من فعل مهذب؛ إنها مناسبة لجعل الشخص الآخر يشعر شعوراً جيداً حيال الأمر وحيال المجموعة التي سينضم إليها وحيالك أنت أيضاً.

تجنب المأزق

المشكلة الأكثر جدية وشيوعاً في معظم الدعوات هي الفشل في الإجابة على نحو كامل و دقيق وواضح عن الأسئلة الخمسة من؟ ما؟ متى؟ أين؟ و لماذا؟ فالدعوات يجب أن تقدم الفرح والفرح فحسب. والفشل في تقديم كل المعلومات المناسبة وعرضها بوضوح لا يبعث السرور في النفس، بل الإحباط و السخط وحتى القلق.

ثمة مأزق آخر للدعوة هو تجاهل أخذ أفضلية تامة في مناسبة ممتازة من أجل التواصل، ففي حين أن على كل الدعوات أن تتضمن إجابات عن الأسئلة الخمسة، على الدعوة النابعة من القلب أن تتضمن أشياء أكثر أيضاً. اغتنم فرصة أن تنقل شيئاً ما من مشاعرك عن الشخص الذي تدعوه.

تبدي لفتات الترحيب، لحسن الحظ، مآزق قليلة، فأي تعبير من الترحيب سيكون مقبولاً ورغم ذلك، تجنب ما يلي:

- أن تقحم نفسك، أو تفرض شخصك على القادم الجديد، فقد يستغرق الوافد الجديد أسابيع أو شهوراً أو أكثر ليشعر بالراحة على نحو كامل في البيئة الجديدة، هذا طبيعي، لا تفرض الأمر بكلام من نوع أنك تريد أن تكون الصديق الأفضل لذلك الشخص. أو أنك تنوي أن تقدمه (للجميع).

- جعل الوافد الجديد يشعر بالقلق بشأن ملاءمته، لا تشر ضمناً إلى أن الوضع الجديد محفوف بالمخاطر. أي تحاشى أقوال مثل، «تحتاج إلى شخص ما ليعرفك بظروف هذا الوضع فالأشياء يمكن أن تكون معقدة جداً هنا ». أو «دعني أرشدك عبر حقل الألغام هذا». ركز على الأشياء الإيجابية دوماً فقد يحتاج الوافد الجديد إلى إرشاد، لكن يجب تحاشي الجوانب السلبية لهذه الرسالة في خطاب الترحيب الأولي.

قَوْل ذلك: للعائلة

غداء - مكالمة هاتفية للأم

ماما، مرحبا. هل يمكنني اصطحابك إلى الغداء يوم الأربعاء؟ كنت أفكر بمطعم فابيوس، لنقل، عند الساعة الواحدة، تعرفين أين يقع فابيوس، على زاوية الشارع الرئيس والجادة الخامسة. لقد مضى وقت طويل منذ أن خرجنا معا واسترخينا وتحدثنا. إنني أشتاق إلى الحديث معك حقاً، خاصة وأني لدي الكثير لأخبرك عنه.

تقول هذه المكالمة الهاتفية الوجيزة كل شيء في كلمات قليلة تتضمن كل المعلومات التي على دعوة مؤثرة أن تتضمنها وعلاوة على ذلك تنقل دفئا «حقيقياً» و رسالة حب لا يمكن الخطأ فيها.

حفلة مفاجئة لزوج - مكالمة هاتفية إلى أخت

شيريل، اخطط اليوم لحفل ميلاد لسام في الثالث و العشرين، سأرافقه إلى العشاء في مطعم جونسون. هل تعلمين أين يقع؟ حسن، أنت وبن تستطيعان أن تعرفا موقعه، أليس كذلك ؟ رائع!

يجب أن تكوني هناك عند الساعة السادسة و النصف، ليس بعد ذلك. اذهبي إلى الغرفة الخلفية. تمت دعوة مجموعة كبيرة من الأشخاص. سآتي برفقة سام في الساعة السابعة. تعرفين ماسيحدث: سيهتف الجميع معاً وبصوت عالٍ مفاجأة!

سأقدم طعام العشاء والمشروبات. سيبتهج سام لقدومكما، وسأكون سعيدة للغاية إذا استطعتما المجيء! من فضلك، ابقي كل ذلك مفاجأة، وكوني متأكدة أن بن لن يفشي الأمر.

تغطي هذه الدعوة غير الرسمية كل القواعد المتعلقة بالمعلومات اللازمة، مع تأكيد على جانب المفاجأة في الحفل. كن متأكدا «دائماً» من تضمين أية توجيهات خاصة يمكن أن تجدها ضرورية؛ في هذه الحال تذكير المتحدثة لأختها بأن تكون حريصة على تلافي إفساد المفاجأة.

ترحيب بزيارة بلدة جديدة - مكالمة هاتفية إلى ابن أخت

ابن عمي، مرحبا، أهلا بك في بلاينفيل. ليس لديك فكرة كم أنا مسرور لاستقبالك في البلدة، سيكون ذلك كما في الأزمنة الماضية، عندما اعتدنا أن يزور كل منا منزل الآخر، كما لو كنا فتيانا ثانية.

اسمع، دعني أعطيك يوماً أو اثنين لتستقر، ثم سأقلك في سيارتي في كل أرجاء البلدة لأريك أمكنتي المفضلة للتبضع وتناول الطعام. ثمة متاجر ومطاعم كثيرة رائعة جداً» في البلدة، أعتقد أنك ستفاجأ على نحو سار كثيراً»، سأكلمك يوم الأربعاء. وفي غضون ذلك، إذا كان ثمة أي شيء يمكن أن أفعله لمساعدتك في إيجاد طريقك أو الاستقرار، فقط اتصل بي.

يدرك المتصل أن رسالة الترحيب ينبغي أن تساعد على تخفيف القلق من التغيير. إنها تسترجع الماضي مباشرة، مشيرة إلى أن تجربة ابن العم الجديدة سوف تكون مماثلة للأزمنة الماضية و يواصل المتصل تقديم إرشاده وجعل البلدة الجديدة تبدو مضيافة، ومهما يكن، فهو حذر أيضاً من إقحام نفسه على القادم الجديد. إنه يدرك الحاجة إلى يوم أو اثنين للاستقرار وأخيراً يحدد المتكلم يوماً معيناً للاتصال الثاني، فرسالة الدفء العاطفي لا تحتاج إلى أن تكون غائمة ومشوشة، فالمعلومات الواضحة والخطط المحددة، بلا شك، لا تتعارض مع التواصي القلبي الحميمي غير الرسمي.

قَوْل ذلك: للأصدقاء

دعوة عشاء

لاري، أنا سعيد للغاية باتصالك، كنت على وشك مكالمتك هذا المساء لأدعوك و بات إلى العشاء في منزلنا. كنت أتحدث أنا وسارة مدى سعادتنا بلقائكم في الشهر الأخير، لدينا أشياء كثيرة مشتركة، وقد فكرنا أنها فكرة عظيمة أن ندعوكم أنتما الاثنان ثانية، كنا نفكر في أسبوع ابتداء من الجمعة ـ الخامس من الشهر ـ لنقل الساعة الرابعة. يمكننا أن نبدأ بتناول الشراب.

لم لا تحدث بات بذلك وسأكالمك هذا المساء، قرابة التاسعة، يسعدنا أن نلتقي بكما أنتما الاثنان.

لا تتوقع في حال توجيه دعوة تلقائية مباشرة انتزاع رد محدد نهائي. فهنا ينقل المتكلم حماسه للزوجين اللذين يدعوهما، لكنه يدرك أن الرد على دعوته يتطلب استشارة لاري لبات، و بدلاً من وضع عبء الرد على المدعو يعرض المتكلم الاتصال لاحقاً» من أجل مكالمة لاحقة، هذه استراتيجية جيدة، غير أنها تتطلب من المضيف أن يتأكد من أن يجعل المكالمة التالية مكالمة محددة التاريخ.

ترحيب بعضوية في منظمة اجتماعية - مكالمة هاتفية

مارتي، اجتماعك الأول غدا «مساء» ! هذا مثير لنا جميعاً، لا أستطيع الانتظار إلى تقديمك للجميع، لدينا منظمة عظيمة ذات أعضاء ودودين وممتعين للغاية. أنا مسرور جداً أنك تنضم إلينا، وأعلم أنك ستكون مسرورا «أيضاً، فالمنظمة ليست وسيلة عظيمة للقيام بعمل وخلق الصلات الاجتماعية، بل إن وجودك مع مجموعة من الناس الذين يسعدهم أن يكونوا معاً» هو تسلية خالصة أيضاً.

هل لديك كل المعلومات التي تحتاجها؟ الوقت والمكان؟ هل تحتاج إرشادات إلى المطعم ؟

المتصل معني بتعزيز قرار صديقه بالانضمام إلى المنظمة ويطمئنه بأن العضوية توفر عملاً «قيماً» ومنافع اجتماعية وهي تسلية خالصة أيضاً « وهدف المكالم هو الاطمئنان أن صديقه يشعر جيداً» بشأن ما يقوم بعمله، لاحظ أنه يؤكد على المتعة التي هو والأعضاء الآخرون يشعرون بها إزاء العضو الجديد.

لقد حرص على تجنب الاشارة إلى أن العضو الجديد سيُحاكَم أو يُقيَّم في أية طريقة، ولم يوحِ بفكرة أن صديقه محظوظ لأنه قد جرى اختياره. وبدلاً من ذلك، سلط الضوء على جعله يشعر بأنه مرحب به.

كتابة ذلك: إلى عائلة

دعوة إلى عرس - رسالة إلى أخ

عزيزي هانك

سنتزوج أنا و تيرون يوم السبت في ٢٣ حزيران وستقام المراسم في الساعة الثانية بعد الظهر في كنسية المسيحي الأول في جادة يونغ ستريت ١٢٣٤ هنا في ثورنتون أما الاستقبال فسيتم في الساعة الخامسة في مطعم دافيدسون في ٥٦٧٨ برسترلين.

هانك، كما يمكنك أن تتخيل، أنا في غاية السعادة، و سأستمتع أكثر إذا استطعتَ المجيء، حاول أرجوك، فأنا أريد على وجه الخصوص أن تقابل تاي، ومشاركتك في هذا اليوم سيجعلني أشعر بالكمال المطلق. أرجو أن تكلمني على الرقم: ٥٥٥ ٥٥٥٥ ٥٥٥ لتعلمني إذا ما كان بإمكانك القدوم وأرجو أن تصطحب صديقتك معك!

لا ينبغي أن تكون كل دعوات الأعراس بالأشكال نفسها والمنقوشة على نحو رسمي، خاصة بالنسبة لأناس بعينهم أو ظروف خاصة، فكر بإرسال رسالة شخصية، يمكنك أن تعبر عن نفسك فيها بشكل تام، فقط تذكر أن تضمنها كل المعلومات الأساسية والرئيسية بالإضافة إلى رسالتك الشخصية.

هذا مثال لدعوة مصاغة بقوة. تريد الكاتبة أن توضح كم تريد أن يحضر أخوها العرس؛ لاحظ، حتى كيف، أنها تقترب من مناشدته. وهنا لامجال لأخطاء الهدف كما أن النبرة إيجابية ومتصاعدة بالكامل.

دعوة إلى إعادة جمع عائلة

عزيزي عضو أسرة كارلسون:

لأول مرة نحاول جمع أكثر ما يمكننا للم شمل العائلة الكبيرة. المكان هو غريندر بارك، في منتزه غراوند سي، في مدينة ماسون، في ولاية يوتاه. من فضلك راجع الخريطة المرفقة للإرشادات التفصيلية.

التاريخ هو ١٤ حزيران.

الساعة العاشرة قبل الظهر، وحتى ما بعد الغروب.

والهدف هو التسلية والرفقة، وقضاء وقت سار. لن نلتقي لشيء أقل.

أرجو أن تجاوز كل العراقيل من أجل الحضور. سأنتظر مكالمة منك على الرقم: ٥٥٥٥ ٥٥٥ لتدعنا نعلم ما إذا كان باستطاعتنا أن نتطلع إلى وجودك هناك. لقد أرفقت أيضاً قائمة بآل كارلسون الذين دعوتهم. إذا كان أي منكم يعرف أحداً غير موجود في القائمة، فأرجو أن تتصلوا بي لموافاتي بالمعلومات. نريد أن نصل إلى الجميع! محبتي للجميع،

إدنا كارلسون

١٢٣٤ غاري ستريت

بن، يوتاه ١٢٣٤٥

عند دعوة مجموعة كبيرة من الناس، فإن الدعوة الشاملة يمكن أن تكون مفيدة لابدمن حيث توفيرالوقت والجهد فحسب، بل يمكنها عملياً «أن تخلق إحساساً بالجماعة والمشاركة. وهذه دعوة تقدم كل المعلومات الضرورية وتحفل بنبرة ودية

في إعلانها الهدف من لم الشمل. وتركز أيضاً «على المغزى»، فحيث إن لم شمل العائلة هو الهدف، فالأكثر صحة هو الأكثر إبهاجاً، وبالتالي فإن الكاتبة لا تدع مجالاً للشك في أن غايتها هي أن تصل إلى أكبر عدد من آل كارلسون. وهكذا فإن الدعوة تغدو شيئاً غير شخصي وفردي. إنها دعوة إلى المساهمة في جهد تعاوني وجماعي.

كتابة ذلك: إلى أصدقاء

دعوة للانضمام إلى نادي

عزيزي جون، أعرف أنك سمعتني أتحدث عن نادي ايفننغ بوك، وكم أنا مسرورة بذلك. نحن مجموعة صغيرة - نحب هذه الطريقة - وهكذا فإن المناسبة لدعوة عضو جديد قلما تحصل. أنا سعيدة لإخبارك أن لدينا مكان لعضو جديد، ولا أستطيع أن أفكر بأي كان أفضل أن ينضم إلينا أكثر منك. ولايمكنني أن أفكر بأي كان ستسعده العضوية أكثر منك، قارىء نهم، ومناقش كبير، وشخص تسره رفقة أناس لطفاء وممتعين. وهكذا، فأنت ونادي إيفننغ بوك تبدوان لي مناسبين لامراء في ذلك.

جون، أريد أن تعتبر هذه الرسالة دعوة رسمية للقائنا التالي مساء يوم السبت، في الخامس عشر، الساعة ٨,٣٠. نحن نلتقي في بيت أحدنا على قاعدة المداورة. وسيكون اللقاء هذا السبت في بيت غريس جونسون في ٥٦٨ غرب أدامز، إذا أحببت يمكنك أن تأتي إلى بيتي أولا في السابعة والنصف، ونذهب إلى منزل غريس معاً حيث سنناقش كتاب يونيس كارفر «كم عميق هو محيطي» لكن ليس عليك أن تقرأه قبل اللقاء. فالفكرة هي أن تجلس وترى كم ستحب المجموعة فحسب.

جون أرجو أن تكالمني بحلول الجمعة مساء لتدعني أعرف ما إذا كنت ستحضر أو إذا كان لديك أية أسئلة. سيكون رائعاً أن نحصل عليك عضواً.

صديقتك

باولا

عند دعوة صديق للانضمام إلى نادي، تذكر أن مثل هذه الدعوة طريقة ذات اتجاهين فالدعوة المؤثرة هي التي توحي بأن النادي هو المناسب لصديقك وهو المناسب للنادي. والتي تظهر أنك نوعاً ما وسيط يمثل مصالح كل من المنظمة وآفاق العضو الجديد.

لاحظ أن الكاتبة هنا حريصة على توفير كل المعلومات الضرورية، وهي تقترح بدقة أن يرافقها القادم الجديد إلى اللقاء الأول، الشيء الذي يجعل صديقها مرتاحاً أكثر.

ترحيب بالانضمام إلى شركة

بيت ...

شكراً على الخبر العظيم! إنك حصلت على الوظيفة هنا في بريكنز. أنا سعيدة للغاية لأجلك ولأجل شركتنا. وأتطلع إلى العمل مع صديق طيب مثلك أكثر من أي شيء آخر.

بيت، لشدما أتوقع أنك ستحب العمل هنا. ستنضم إلى مجموعة عظيمة من الناس، الذين سيرحبون و يكافئون مساهماتك. لقد رتبت مع بيل وليامز وكلارا فولي، رئيسي قسمي الإعلان و التسويق لتناول الغداء معاً في يومك الأول. ثمة أناس عليك أن تقابلهم سريعاً، وأريدهم أن يعرفوك، سأقلك من مكتبك قبيل الظهر في الخامس عشر من الشهر.

مرحباً بك في مجلسنا!

آن

هذه الرسالة مصممة لجعل الصديق يشعر بالألفة في عمل جديد. إنها إيجابية مائة بالمائة، وتخلق الانطباع بأن الكاتبة عازمة على مساعدة صديقها على قطع المسافة مسرعاً، وهي تدرك أن جوهر رسالة الترحيب هو أن تنقل المنافع المتبادلة في الوضع الجديد، وفي هذه الحال، الشركة مناسبة للعضو الجديد و العضو هو المناسب للشركة الجديدة.

إرسال ذلك إلكترونياً: إلى العائلة

دعوة لحفل عيد الميلاد، رسالة إلكترونية جماعية

أطفالي الأعزاء،

سنقيم أنا ووالدكم حفل عيد الميلاد السنوي في الثالث و العشرين هنا في المنزل. وقد قررنا في هذا العام أن نبدأ قبل ساعة، في الساعة السابعة مساء بدلاً من الثامنة، لسبب وحيد: أن نبدأ وقتا طيباً ساعة أبكر.

سنقدم المشروبات المعتادة والطعام، وسيحصل كل واحد على جوارب عيد الميلاد. الغناء الجماعي، كما هو دائماً، إلزامي، لا توجد أعذار.

أرجو أن تجيب عن هذه الرسالة فقط إذا لم تستطع الحضور.

محبتي للجميع

ماما

البريد الالكتروني طريقة عظيمة لمراسلة مجموعة معينة من المتلقين بسرعة وحد أدنى من الجهد. ولا تتطلب هذه الدعوة إلى حدث سنوي إلا قليلاً من المعلومات، ما عدا الإعلان عن ساعة البدء. والدعوة تبلغ النقاط البارزة التي تدور حول تقاليد عائلة موسرة. وتغمز مازحة من أحد التقاليد على وجه الخصوص: الغناء معاً. والدعابة تقوي الروابط بين أفراد الجماعة إذا استخدمت بحكمة. فقط يجب أن تحترس في استخدام المزاح للتقليل أو الحط من شأن أي جانب من الحدث القادم.

دعوة إلى غداء

غال،

ماذا عن تناول وجبة غداء؟ غداً الساعة الثانية عشرة والنصف في مطعم لويجي دوتش تريت. انقر زر الرد.

وداعاً

بقدر ما تكون أقرب إلى أخيك تحتاج إلى قدر أقل من الكلمات. في الحقيقة إن التواصل بهذه الطريقة يعبر عن حميمية أفراد الأسرة الذين يشعر كل منهم أنه قادر على قراءة عقل الآخر، يمكن للدعوة أن تكون مقتصدة في الكلام كهذه ولا سيما إذا أرسلت بواسطة البريد الالكتروني.

ترحيب بالعودة إلى البيت

بِني،

لتوها أخبرتني أمي أنك قادم إلى البيت في زيارة. أهلاً و سهلاً أيها الغريب! لقد مر ما يقارب العام!

بِني، بالكاد أستطيع الانتظار لمشاهدتك. أريد أن أصطحبك إلى مخزن الأقراص المدمجة الذي أفتتح في شارع دارن، فهذا المكان عظيم و يرفع على نحو ملموس حصة بلدتنا الصغيرة من الثقافة. سنقيم حفلاً صاخباً.

أراك عاجلاً،

دِمي

التواصل الطارىء يمكن أن يخدم كترحيب إلى مكان مألوف ومكان جديد أيضاً. هنا أخت تعبر عن حبها لأخيها بالتركيز على مكان جديد تريد أن تشاركه به. يمكن للكلمات التعبير عن العواطف غير أنها قد تفقد شيئاً عند تفسيرها. وقد يكون الأمر أكثر تأثيراً عبر نقله بأشياء حقيقية، بالمشاركة بأحداث، وأمكنة وأشياء أخرى مفضلة، ومثل هذا الفعل في المشاركة هو ترحيب دافىء يذهب أبعد من مجرد إبلاغ فرد من العائلة كم أنت تواق لرؤيته. إن ذكر بعض الأمور - الأمكنة الواقعية والأحداث الواقعية - غالباً ما يعبر بوضوح أكثر ورقة أكبر من الكلمات المجردة دوماً.

إرسال ذلك بالبريد الالكتروني: إلى أصدقاء

دعوة إلى حفل موسيقي - تعامل هولندي (كل يدفع حسابه)

ترِي

لدي فرصة لشراء بطاقتين لحفل البيغ توماتو الذي - كما تعرف - قد بيعت تذاكره منذ أشهر، سيكون الأمر عظيماً إذا استطعنا الذهاب معاً، ثمن البطاقة ٣٥ دولاراً والحفل يبدأ في الثامنة من يوم ٤ نيسان في بارادايز دوم.

ترِي، هذا حفل السنة الرئيس. آمل أن تستطيع الذهاب معي، كما أرجو أن تعلمني قبل ذلك.

سوني

يشعر بعضهم بعدم الراحة من إمكانية إرسال دعوة (التعامل على الطريقة الهولندية)، دعوة إلى حدث يدفع فيه كل شخص بطريقته. لا توجد حاجة للشعور بأي إرباك، شرط أن تقدم الدعوة إلى حدث تؤمن بقيمته الجوهرية وأهميته بالنسبة إلى الشخص الآخر، وثمة قاعدتان يجب الاهتمام بهما:

١- ألا تعتذر عن الطلب من المدعو أن يدفع نصيبه. قدم ذلك كواقع، انتهى. ولا تقل أشياء كهذه (أرغب لو أنني أستطيع الدفع عنك) أو (كنت أتمنى أن أجلبك مجاناً) فالدفع شرط للدعوة، وهذا كل ما في الأمر.

٢- بين مقدار الدفع بأوضح ما يمكن. إذا كنت تعلم ثمن البطاقة فحدد الثمن. و إذا كان للحدث نطاق من الكلفة حدد ذلك النطاق. فالمدعو يحتاج إلى معرفة ما هو مقبل عليه.

دعوة مجموعة للقيام بنشاط

داريل

أنا وجون وكن ومارك سنذهب لمشاهدة فيلم «استرح ومت» في سينما

سينبليكسيس غداً بعد الظهر، سنلتقي عند برجر بلاس حوالي الثالثة، وبعدئذٍ نلحق بعرض الثالثة و٤٥ دقيقة، تعال وانضم إلينا!

داني

إن البريد الالكتروني مثالي للرسالة القصيرة والدعوات غير الرسمية. عندما تدعو شخصاً ما إلى مقابلة جماعة ما، كن متأكداً من ذكر المشاركين الآخرين الذين سيحضرون. تجنب عبارات تجعل الدعوة تبدو كما لو أنها فكرة شاردة أو غير نابعة من أعماق القلب بطريقة ما: «هل تريد أن تلحق بنا؟ «أو «لا نريد أن ندعك خارجاً». اقترب من المدعو بعبارة بسيطة ومشجعة، كما في هذه الرسالة. وما دامت هذه رسالة بريد الكتروني فالكاتب يفترض على نحو منطقي أن المتلقي سيرد بطريقة أو أخرى.

ترحيب بزيارة إلى بيتي

عزيزتي جانيس،

رون وأنا متلهفان إلى وصولك يوم الأربعاء. سيقلك رون من المطار، في الموقف الأخير عند البوابة الشمالية، عندما تصل طائرتك ظهراً. لدينا غرفة الضيوف جاهزة لك، وقد وفرت طعام الفطور الذي تفضليه، كعكة الذرة المحلاة المنكهة بمختلف الأشياء، وثمة جيش صغير من أصدقائك القدامى يقفون في صف لرؤيتك. سنعمل بالتأكيد على أن تشعري أنك في بيتك.

دنيس

ثمة طرق كثيرة لإبلاغ ضيف أنه مرحب به في بيتك. والطريقة المؤثرة أكثر لجعل الضيف يشعر بأنه مرحب به، في كل حال، هي ألا تخبره، بل أن تفعل الأشياء التي تجعله يشعر بالترحيب. وفي هذه الحال، تذكر الكاتبة، ضيفتها بأنها ستُقَل في المطار، وأنه سيكون لديها غرفة مريحة، وأن رغباتها (كعكة الذرة و الأصدقاء) ستقدم لها.

٢٥ كلمة و عبارة يمكن أن تستخدم

مريح	يتضمنك	الفرح برفقتك
مسرور	ممتع	أجب من فضلك
تواق	ينضم	آسف فقط
مثير	دعنا نعلم	أراك ثانية
ودي	كما في الأزمنة الماضية	في غاية النشوة
تسلية	أشتاق إليك	على الرحب والسعة
نكون معاً	مناسبة	صحبتك
يشرفنا	أجب من فضلك	يسعدني
	فرح	

١٠ كلمات وعبارات يجب تحاشيها

تعال إذا أردت	يجب
لا تبق وحيداً	يجب أن تحضر
لا تفشل	متكبر
باستثناء	آسف لأني أطلب منك أن تدفع
أنت محظوظ لأنك مدعو	تلحق بنا

١٢

التعاطف والتعزية

المكالمة الهاتفية الخاصة بمناسبات التعاطف والتعزية هي، عموماً «مناسبات الفقدان: فقدان محبوب، صحة، عمل، ملكية، وعندما ينبغي علينا أن نتواصل في مثل هذه المواقف، كثيراً ما نجد أننا عانينا أيضاً فقداناً آخراً: هو فقدان الكلمات. ليس الأمر فقط هو أننا لا نعرف ما يجب قوله - وأننا خائفون من قول الشيء الخطأ - بل إن الكلمات، في أوقات الحزن، تبدو جوفاء وغير دقيقة، وحتى غير بارعة أو مؤذية. وأكثر المثقفين والفصحاء بيننا يجدون صعوبة أحياناً في قول الأشياء الصحيحة في مناسبات الموت، والمرض الخطير، أو غيرهما من الخسارات الجسيمة. وبعد... الأمر الأكثر أهمية في مثل هذه اللحظات هو قول الشيء المراد من القلب على نحو حيوي، ليس فقط لأنه الشيء المهذب واللازم لإبداء الاهتمام، بل لأنه الشيء الشافي الذي يجب عمله. لا تخطىء، لن تفعل كلماتك فعل السحر، لكنها ستنجح. حتى إذا شعرت بأن أي شيء تقوله سيكون غير دقيق، فإن أي شيء تقوله سيكون أفضل من قول لا شيء. وعلى الأقل فإن الفقدان يقتضي التعرف، وإلا فإنه دون ذلك سيتعقد ويتعاظم، ويجعل الأمر أكثر بؤساً.

إيجاد الطريق إلى القلب

تتطلب معرفة الأشياء الصحيحة، التي يجب قولها في الموقف الحزين أو المتأذي، أولاً وقبل كل شيء، قفزة خيال. ضع نفسك في مكان المرء الذي تراسله. فماذا تفضل أن تسمع في هذه الظروف؟ ما الذي سيساعدك أكثر؟ والطريق الأقصر لصنع هذه القفزة هو أن تنظر إلى نفسك لكي تعبر عن حزنك الشخصي.

توفي جارك فجأة بسكتة قلبية. ولطالما أحببت ذلك الرجل. لقد كنت تتحدث معه كل يوم على الأغلب. وقد استعار كل منكم أدوات الحديقة و أدوات الورشة من الآخر. لم يكن صديقاً حميماً، لكن فقدانه أحزنك. طبعاً،إن حزنك أقل من حزن عائلته، لكنه حقيقي. ابدأ بالتعبير عن حزنك.

حالما تقتنع بأهمية قول شيء ما، حتى مع معرفة أنه لن يزيل الألم، وحالما تتأثر مشاعرك بالفقدان، ضع في ذهنك الخطوات التالية:

١- عبر عن حزنك عند السماع بالموت أو الفقدان.

٢- تعاطف بالتعبير عن الألم العاطفي بالفقدان.

٣- إذا كان الفقدان موتاً قل شيئاً «جيداً»، شيئاً «إيجابياً» عن المتوفي وإذا كان ممكناً»، شارك بذكرى.

٤- غالباً ما يكون من المفيد» أن تذكّرٍ من تراسله على نحو لطيف بقوة الزمن الشافية.

٥- اعرض مساعدتك ودعمك إلى الحد الممكن والمناسب. حاول عرض فعل شيء ما محدد تعرف أنه سيكون مساعداً. ربما تستطيع عرض أن تقل الأولاد إلى المدرسة. وربما قد تعرض القيام بزيارة. حدد شيئا ما مناسباً، ثم اعرض القيام به.

إن كل المراسلين ذوي التأثير ينالون رضا الشخص الذي يراسلونه. استعرض النبرة العاطفية المناسبة لمن تراسله. فأنت، بلا شك، تتواصل مع فرد من العائلة على مستوى مختلف عنه عندما تتواصل مع صديق أو زميل عمل. فكر بطبيعة العلاقة التي تربطك مع من تراسله.

تجنب المآزق

إن المأزق الأعمق والأكثر شيوعاً هو الصمت المطبق. فقد نشعر أننا غير مناسبين للكلام أو الكتابة في هذه المناسبة، لكن أن نفشل في قول أي شيء، فهذا فشل حتى في الاعتراف بالفقدان.

- لا تتوقع كثيراً جداً من كلماتك. ليس مشكلة ما تقوله، فلن تزيل الحزن على نحو سحري.

- وعلى الرغم من ذلك، توقع الكثير من كلماتك، فمهما يكن ما تقوله فإنه سيقدم المساعدة وسيكون أفضل من صمتك. إن الكلمات تعالج. قد لاتشفي لكنها تعالج حقاً.

و مع أنه يجب ألا تقلق كثيراً من جعل الوضع أسوأ بكلماتك، غير أنه عليك أن تتجنب التالي:

- الصفات والأسماء التي قد تهول الفقدان، مثلاً «فقدانكم المريع»، «مأساتكم الرهيبة»، و ما شابهها. فمن تخاطبه لا يحتاج لكلماتك للشعور بمدى فداحة مصيبته.

- تصغير الفقدان. لا تقل للشخص إن «الأمور ليست سيئة للغاية» أو «ستشعر أفضل» أو «كان من الممكن أن تكون أسوأ» أو «كل شيء سائر نحو الأحسن». عبر عن الفقدان ببساطة و تعاطف و تفهم.

قَوْل ذلك: للأسرة

وفاة الأب - حديث مع الأم

ماما، أنا آسف للغاية، الآن تماماً - يجب أن أقول لك، إنه لمن الصعب أن أفكر بالعالم دون أبي، ذلك صعب بالنسبة لي، وأنا أعلم أن ذلك يجب أن يكون أصعب بالنسبة لك. لكن أبي عرف أن ذلك قادم وقد بذل أفضل ما وسعه ليعدنا لهذه اللحظة. وذلك يعني كم أحبنا جميعاً. لقد أحبنا كثيراً» إلى الحد الذي وجد فيه الشجاعة، مريضاً كما كان، ليجعل رحيله أسهل علينا. إنني أفتقد أبي كثيراً، مع أن كرمه و إيثاره وشجاعته لا تزال معنا، ما تزال جزءاً منا.

ماما، سآتي لمشاهدتك كل أسبوع طالما كنت بحاجة إلي. أستطيع مساعدتك

بتبضع المواد الغذائية. لقد ترك أبي قضاياه في وضع منظم إلى حد أنها لن تتطلب عملا، كثيراً، لكنني سآتي إليك لأساعدك بأية طريقة أستطيع.

ماما، تعلمين أننا لن ننسى ذكرى أبي أبداً. لانريد ذلك ولو استطعنا، بل سنعيش عبرها. لقد تطلع أبي إلى ذلك.

لا تنكر الفقدان أبداً، بل اسع إلى تأكيد ما تبقى مهما يكن. في هذه الحال الزوج - الأب، الذي يعاني من مرض، تحمل الكثير ليوفر ما يلزم لأسرته بعد رحيله. يبني المتكلم، ملاحظاته إلى أمه على ذلك. والرسالة هي أن حضور الرجل يبقى قوياً، على الرغم من وفاته. لاحظ أيضاً أن المتكلم ينتهي إلى عرض مساعدة محددة وعملية.

وفاة أم الأب (الجدة)

أبي، هذه صدمة. لقد فكرت أن جدتي ستعيش إلى الأبد، وأعرف أنه مهما كان الفقدان الذي أشعر به فهو أشد بالنسبة لك. أبي، آمل، أن يكون بإمكانك أن تحصل على بعض الراحة في معرفة أنك جعلت جدتي فخورة جداً، بفضل كل شيء علمتك إياه لتكون والداً - حسن، ما كان بالإمكان أن أنشأ لدى أب أفضل. لقد عنت حياة جدتي الكثير لنا جميعاً. فقد صنعت منا جميعاً فتياناً وفتيات وأمهات وآباء أفضل.

إذا كان ثمة أي شيء أستطيع أن أساعدك به أنت وأمي في الأيام والأسابيع القليلة التالية، فأرجو ألا تتردد لحظة واحدة بمكالمتي. سأبقى في البلدة للأيام الأربعة التالية. وبإمكاني حتى أن آخذ إجازة أطول من عملي، إذا كنت بحاجة إليّ.

يعبر المتصل عن مشاعره الخاصة، ويعترف بأن الفقدان يجب أن يكون أكثر شدة من أجل والده. ثم ينتقل إلى ميراث جدته الحي. وهذا مهم، لأن جزءاً من ألم الفقدان هو الشعور أن كثيراً مما ترك لم يُذكر. قد تستطيع أن تقول بعض هذه الأشياء. في هذه الحال، يدع المتكلم والده يعرف أن أمه - جدة المتكلم - كان لديها

كل الأسباب لتكون فخورة بوالده. والفكرة التي ينطوي عليها الحديث هي أن روح الجدة / الأم مستمرة بالعيش عبر الأب / الابن بالإضافة إلى الابن / الحفيد. ومرة أخرى، ينتهي المتكلم بعرض مساعدته العملية.

وفاة ابن الأخت

جين، إنني بالكاد أعرف مايجب أن أقول. إن معرفة ومحبة روني كانت شيئاً «سارا» ومباركاً. عزاؤنا جميعاً في الوقت الذي أمضيناه معه، أعرف أن من السهل قول ذلك ولكن من الصعب جداً قبوله.

يجب أن أكون أنانياً، يا جين، وأقول لك إنني أنظر إليك، أنت أختي الكبيرة، لمدّي بالقوة في هذا الوقت. سأقاسمك ما لدي من قوة ضئيلة، غير أني أحتاج إلى ضمك والإحساس بقوتك. أنت تعلمين أنني سأكون موجوداً من أجلك، لأساعد بأي شيء تطلبينه.

الآن و حسب، علينا أن نؤمن - معاً - بأن الزمن سيلطف هذا الألم، ويتركنا مع ذكرياتنا السارة التي جلبها روني إلى عالمنا الصغير.

صحيح أن تعترف بفقر كلماتك والشعور بأن قوتك لجعل الأشياء أفضل هي محدودة جداً. يجاهد المتكلم للتركيز، ليس على ما قد فقد، دون تصغير هذا الفقدان المروع، بل على المعنى والتأثير والأثر السار للحياة الغنية التي عيشت مع الفقيد.

دمار الإعصار في منزل قريب - مكالمة هاتفية

فرانك، لتوي سمعت ما أحدثه إعصار موريس لمنزلك. أعرفك كفاية لأتحقق من أن ما تشعر به الآن أكثر هو الشكر وحسب أن لويس والأولاد قد بلغوا النجاة، ولا أحد لحقه الأذى. بيد أنني أعلم أيضاً» كم عنى ذلك المنزل لك، وأنا آسف جداً جداً.

يقول لك الناس في مثل هذه الأوقات إن «مثل هذه الأشياء يمكن أن تُعَوَّض دوماً». حسن، إن قول ذلك أسهل من فعله، لكنه صحيح أيضاً. أنتم، يا شباب، عائلة

قوية جداً»، و أنا أعرف أنكم، خطوة، خطوة، لن تتجاوزوا ذلك وحسب، بل ستعيدون بناءه حتى على نحو أفضل من السابق. وما أعنيه هو أنكم تجاوزتم ذلك على نحو أقوى وأكثر تلاحماً من أي وقت مضى. إني أثق بكم.

وفي هذا الوقت، إذا كنتم بحاجة إلى مكان للابتعاد عن المكان لبعض الوقت - لتتخلصوا من ذكرى الإعصار تماماً - أرجو أن تأتوا إلى هنا، إلى نورثفيل، فأليس وأنا نود استقبالكم، ولدينا متسع لكم .

بعد فقدان ممتلكات مادية من الشائع أن تشير التعزيات ذات المعنى المعروف إلى أن «الأشياء يمكن تعويضها دوماً». هذا صحيح، لكن العبارة المألوفة المعلنة بعفوية ليست مساعدة جداً. فالمتكلم يعبر عن هذه العاطفة المشتركة بطريقة تميز بين حقيقتها وعدم دقتها أيضاً. وينقل بعدئذٍ التركيز إلى حيث يجب على نحو مناسب أكثر: إلى ثقته في قوة و استطاعة صديقه وعائلته في تجاوز هذا القدر المشئوم. في وضع مثل هذا، من الضروري الاعتراف بالخسارة، لكن الأمر المساعد أكثر هو الإشارة إلى المستقبل، باتجاه الإصلاح والتعافي. وتذكر عرض المساعدة العملية والمحددة بالقدر الذي يمكنك فيه وضعك لعرض ذلك.

قَوْل ذلك: للأصدقاء

وفاة أم صديق

كارين، لقد حزنا جميعاً هذا الصباح عندما بلغنا خبر الأزمة القلبية التي ألمت بوالدتك. كما تعلمين، فقدت والدتي فجأة منذ سنتين، وأنا أظن أنني أفهم ما يجب أن يحصل و ما تشعرين به في هذه اللحظة، إنها محزنة تارة ومشوشة تارة أخرى. لا أدري إذا كان سماع هذا سيساعدك الآن لكنك ستتجاوزين هذه المشاعر مع الزمن.

لقد عنت والدتك الكثير بالنسبة لي - و ليس ذلك لأنها والدة صديقتي الأفضل فقد كانت دائماً» لطيفة و بشوشة، و كان لديها الوقت دائماً» لتهبني النصيحة

عندما أسألها إياها - بل وحتى عندما لا أسألها ذلك! هل تتذكرين ذلك النقاش الطويل حول صديقي الأول؟ لقد كان ذلك شيئاً ناجحاً» مثيراً للحماس! كانت سيدة عظيمة.

كارين، إذا كان ثمة شيء على الإطلاق أستطيع عمله لك، فأرجو أن تكاليني. أريد أن أفعل ما يمكنني لأجعل هذا الوقت أيسر قليلاً بالنسبة لك.

يتطلب التعاطف تفهم مشاعر الآخر، وأن تنظر إلى الداخل، إلى نطاق تجربتك الشخصية، طريقة جيدة لمعرفة قدرتك على التعاطف. هكذا تبدأ هذه المتكلمة، بعد تسجيل صدمتها وحزنها. والخطوة التالية هي أن توسع وتعمق تعاطفك باستحضار تجاربك المشتركة. كارين فقدت أمها، لكن المتكلمة فقدت صديقتها. صحيح، إن حجم هاتين الخسارتين يختلف، لكنهما تشتركان في أكثر مما تفترقان. وباستعادة علاقتها الشخصية بأم كارين، استطاعت المتكلمة أن تعبر عن نفسها من القلب على نحو أكثر كمالاً وبمعنى أعمق أيضاً.

موت كلب صديق

توم، أنا حزين جداً لما سمعته عن فيدو، لقد كان «مهماً» بالنسبة للأسرة وقد أحببت طريقته في الترحيب بي عند الباب عندما آتي لزيارتكم. كلب لطيف ورائع بحق.

أعرف كم كان وضعه لينام قراراً صعباً، لكنه كان مريضاً جداً، وبالتأكيد ما كان لأحد أن يفعل أفضل مما فعلت. و يجب أن أبلغك أنني أفكر أنك تصرفت بشجاعة كبيرة بإقرارك أنه قد عانى كفاية وآن له أن يرحل.

أعلم أنه لا يوجد كلب يحل محل فيدو، غير أنني آمل أنك والأولاد ستحبون حيواناً آخر عاجلاً. إنكم جميعاً «عطوفون على الحيوانات، وذلك شيء سار.

يجب ألا يتم تجاهل فقدان حيوان للأسرة، فالقطط والكلاب والحيوانات أصبحت جزءاً من الأسرة، وفقدانها يسبب حزناً مماثلاً نوعاً ما لموت أحد أفراد الأسرة.

يعبر المتكلم عن حزنه و يشارك بالذكرى كما في الكلمات الرقيقة التي تعبر عن التعاطف مع طريقة موت الحيوان، القتل الرحيم، مع الحرص على تأكيد حكمة هذا القرار الصعب. وفي النهاية، نظر المتكلم إلى المستقبل ولا يريد أن يضمن فكرة أن حيواناً جديداً» قد يحل محل القديم، لكن يقترح أن فكرة وجود حيوان جديد ستساعد على ملء الفراغ الذي تركه رحيل حيوان الأسرة.

فقدان عمل

توم، لتوي سمعت بالتغيرات الكبيرة في شركة B&R. أعرف أن الصرف من العمل بعد ١٥ سنة من العمل مع الشركة هو آخر شيء قد تتوقعه. وهذا الجانب غير المتوقع من المسألة كلها هو الذي يجعلها ضربة حادة وماكرة. إن الأمر هو كذلك، ضربة قاضية. لكنني أعرفك، فقد لا تشعر كثيراً أنك ذلك المرء في اللحظة الراهنة، بيد أنك مقاتل حقيقي، وقد بنيت سجلاً في الصناعة قلة يستطيعون مباراته.

توم، إذا أردت رأيي، اخلد إلى الراحة بضعة أيام لالتقاط أنفاسك وحسب، ثم دعنا نتناول الغداء معاً. لدي بعض الأفكار لك. قد لا تفكر على نحو صحيح الآن، لكنك مطلوباً جداً في هذه الصناعة. فقط يجب أن نعلن عن ذلك. دعني أساعد.

فقدان عمل يمكن أن يكون شيئاً جارحاً مثل وفاة في عائلة. ففقدان عمل يهاجم ثقتنا بالنفس، وكل إحساسنا بكينونتنا، أحياناً. فنموذجياً يخلق ذلك حالة قلق مباشرة وسريعة حول تسديد الفواتير بالنسبة للمنظور القريب، وكسب العيش بالنسبة للمنظور البعيد. وإذا كان فقدان العمل مفاجئاً وغير متوقع، فإن التشويش يفاقم القلق. والخطر هو أن مشاعر عدم الجدوى والإحباط ستوهن القوة و الإرادة والعقل المطلوبة للحصول على موقع جديد يفي بالطلب. وفي الاستجابة لشخص ما فقد عمله للتو، لاتحاول أن تطمئنه بأن شيئاً ما آخر سيتحقق وحسب، وبدلاً من

ذلك قدم له، بعد الاعتراف بالضربة التي يعاني منها، أفضل ما يمكنك تقديمه لدعم ثقته بنفسه و إحساسه بذاته.

إن الأعمال تفقد وتوجد طوال الوقت، أما القوة الداخلية والمعنويات والمرونة، فإنها إذا ما فقدت، فمن الصعب جداً أن تُستعاد. ركز ملاحظاتك على حفظ وإعادة بناء هذه الأشياء. وإذا كنت في موقع يمكنك فيه المساعدة - حتى ولو بطرح فكرة مفاجئة - اعرض المساعدة مهما كانت، لا تفاقم شعور الذعر بالإشارة إلى أفكار تنطوي على الإلحاح كثيراً. هنا، ينصح المتكلم صديقه أن يأخذ استراحة لعدة أيام، ليدع الجو ينجلي، ويهدأ، «ليتنفس». فالنصح بفاصل عاطفي مثل هذا فكرة جيدة، مادامت قد تسمح للشخص الآخر أن يرى موقعه من منظور أوضح وأهدأ وأقل قلقاً.

كتابة ذلك: إلى العائلة

حادث سيارة خطير - رسالة إلى ابن أخت

عزيزي جيري،

لم أستطع النوم منذ تلقيت مكالمتك عند منتصف الليل. أنا آسف جداً لفقدان كاثي. كم ذلك صعب، و كم هو مروع، وقد طفح قلبي أسىً تعاطفاً معك. لم أعرف كاثي جيداً» لكن ليس علي أن أقضي معها وقتاً طويلاً لأعرف أنها محبة وذكية ورائعة. أستطيع فقط أن ابدأ بتخيل ما يعنيه فقدانها لك، و الشيء المريح الوحيد الذي أستطيع تقديمه هو أنه، مهما كان صعباً ما تشعر به الآن، فإن الزمن سيخفف الألم.

جيري، لديك عدد كبير من الأصدقاء، وأنت بحاجة لأن تستدير إليهم من أجل المساعدة و الدعم، أنت تعرف أنه يمكنك أن تكالمني إذا كان باستطاعتي أن أكون عوناً لك بأي طريقة.

لك حبي

تامي

يعدّ فقدان محبوب فجأة نتيجة حادث ضربة قاسية خاصة لأنها غير متوقعة. إن الحوادث بطبيعتها بلا إحساس وعشوائية، وهذا واقع غالباً ما يضيف الوحشة والمرارة إلى حزن من كتبت له النجاة. إذا كنت شخصاً «متديناً» فقد تشعر براحة لمشاركة راحة إيمانك مع الشخص الناجي. وهذا جيد، في كل حال، إذا عرفت أيضاً» شيئاً ما عن معتقدات الشخص الدينية، لأن الوقت ليس مناسباً لطرح المسائل الدينية مع الشخص الذي يمكن ألا يكون ميالاً «إلى الإيمان عموماً وإلى إيمانك خصوصاً».

وفي غياب الدين، أي عزاء يمكنك أن تقدمه؟ أولا «وغالباً، يمكنك المشاركة بتعاطفك، وحزنك الشخصي واهتمامك. ثانياً، يمكنك تذكير الناجي بالقدرة العلاجية للزمن. قد تقدم هذه الأشياء بعض العزاء، لكنها، متواضعة كما هي، فإن مثل هذا العزاء سيكون موضع ترحيب.

وفاة أب - رسالة إلى أم

عزيزتي ماما،

كنا نعرف أن هذا اليوم سيأتي بعد مرض أبي الطويل، ومع ذلك لا أستطيع أن أقول إنني كنت مستعداً له. الحمد لله، إنك أقوى مني. لقد رأيت كم اعتنيت بأبي، حتى في أسوأ أوقات مرضه. وقد جعلك ذلك أقوى وأقوى، والآن انظر إليك كمثال و كمصدر للقوة.

وأنظر إلى أبي أيضاً، لقد كان الرجل الذي عاش إيمانه حقاً، والآن، أكثر من السابق، أدرك القيمة العظيمة لذلك. وأنا أعرف أنه ذهب إلى مكان أفضل.

ماما، سيسعدني الآن أن أكون قادراً على مساعدتك. أود أن أعود إلى البيت لأسبوع أو اثنين لمساعدتك في الأشياء اليومية، في التبضع وترتيب أشياء أبي،

وغيرها، أرجو أن تدعيني أعلم متى تفضلين قدومي. رئيسي في العمل متفهم جداً، وأستطيع الحصول على إجازة منه بسهولة.

مع حبي

ماني

لا يتطلب تعبيرك عن عزائك أن تقدم نفسك كبرج للقوة. في هذه الحال، يعترف الكاتب بشدة حزنه الشخصي، وفيما يسعى لتهدئة أمه، يطلب منها المساعدة. من الملاحظ أن السعي إلى طلب المساعدة من آخر يجعله يشعر أنه أقوى وأكثر كفاءة عاطفياً. فطلب المساعدة يقوي الشخص الآخر. وهذا لا يعني أن التعبير عن التعاطف ومع الصديق دعوة للانهيار عاطفياً، بل، في هذه الظروف، هو مناسبة لخلق اعتماد متبادل وموقف داعم لكل من الطرفين.

لاحظ، في هذه الرسالة أن الكاتب يعترف بإيمان والده الديني. إذا كنت تعرف أن الآخرين المرتبطين بالوضع المحزن متدينون، فقد يكون مساعداً وشافياً أن تقدم إشارة مفيدة إلى معتقدهم الديني. دع تقاليدك الدينية ومعرفتك بالآخرين المعنيين بالوضع هي مرشدك في هذا المنحى.

فقدان تجارة - رسالة إلى أخ

عزيزي رون،

كنت أفكر بما حدث مع مستثمرك الكبير، وقد وصفت انسحابه من الصفقة بأنه ضربة خطيرة على الهاتف. ولكن كما أعتقد الآن، فإن الكلمة التي خطرت في بالي ليست ضربة بل « إعادة لترتيب الأوراق».

انظر، لأمراء في الواقع أن انسحاب سميث ليس بالشيء الجيد، لكن مهما يكن، فأنا مقتنع بأنك تستطيع التعافي، فالمشروع جيد. لذلك أعتقد بأنك سرعان ما ستجد داعماً جديداً، أو أكثر إذا احتجت إلى ذلك.

آمل لو باستطاعتي تقديم قائمة مرشحين، ولكنني لا أملك اتصالات في هذه الآونة. إذا كان هناك أي شيء آخر أستطيع فعله للمساعدة، مهما يكن، رجاء لا تتردد بالاتصال.

أخي، حافظ على رباطة جأشك وعلى مشروعك. وستنجح.

أخوك

سيد

لا أحد كامل. في هذه الحال، يرسل الكاتب رسالة يعقب بها على ملاحظة قدمها بسرعة على الهاتف، عندما أبلغه أخوه بتعرضه لنكسة مالية. فقد تثير خسارة مفاجئة الذعر، أو على الأقل، استنتاجاً متسرعاً. أما الرسالة، المكتوبة في وقت فراغ أكبر، وبعد تفكير، فيمكنها إعادة تقويم الاستنتاج الأصلي. والكاتب هنا يعدل رده في تعبير ينطوي على فكرة أقرب لليأس إلى فكرة تسمح بمدى أرحب من أجل فعل إيجابي. ويسعى إلى استرداد ثقة أخيه بنفسه دون إنكار جدية المشكلة. رسائل التعزية المؤثرة يمكنها أن تخدم وظيفة أو ربما وظيفتين:

- يمكنها أن توفر قدراً كبيراً من العون والعزاء في موضع مؤلم.
- يمكنها أن تشجع وتقود إلى فعل إيجابي من أجل المستقبل.

ليس من الممكن دائماً القيام بكل من هاتين الوظيفتين، ولكن على خطاب العزاء أن يتجنب على الأقل تعزيز المشاعر السلبية المرتبطة بالحدث على الأقل.

كتابة ذلك: إلى أصدقاء

ضرر خطير

عزيزتي كلير:

لتوي سمعت من سارة عن حادثك الرهيب. أنت في فكري وصلواتي وآمل معافاتك بأسرع ما يمكن. أعرف أن الأذى الذي تعانيه هو من النوع الذي تتطلب

معالجته زمناً طويلاً وجهداً كبيراً منك في المعالجة الفيزيائية. أنا على ثقة تامة بأنك تملكين الإرادة والعزيمة. فإنجاز كل ما لديك في العالم المهني والتجاري لم بسهولة. فقد واجهت وتجاوزت تحدياً» تلو الآخر، وليس لدي سبباً للاعتقاد بأنك ستتكصين عن مواجهة التحديات الجديدة التي تواجهك الآن.

إنك بالتأكيد ستنالين المساعدة اللازمة. فأنت تعرفين أفضل مني كم هي مساعدة أسرتك شاملة. أما بالنسبة لي فإذا كان ثمة أي شيء أستطيع فعله لأساعدك خلال الأيام الصعبة القادمة، فأرجو ألا تترددي بالاعتماد عليّ.

حبي لك

نِل

إن الأذى الجسماني شكل من أشكال الفقدان، ومثل كل ضروب الفقدان الأخرى، يسبب الحزن والكآبة ومشاعر الإحباط. والرسالة في الرد على مثل هذا الحدث ينبغي أن تعترف بخطورة الأذى، لكن عليها أن تتجنب التشخيص الطبي أو التخمين. لاحظ أن الكاتب يعبر عن الأمل «بالتعافي في أسرع ما يمكن»، وبذلك يعترف بأن المعافاة، في الحقيقة، ستستغرق بعض الوقت. ويعبر أيضاً عن إدراكه أن عملية المعالجة الفيزيائية تتطلب الإرادة، وأنها ليست عملية سهلة. ومع ذلك، يُعبر الكاتب عن ذلك بلغة التحدي بدلاً من الصعوبة، فهو يعرف أن التحدي شيء مألوف لدى صديقته، وأنها ستتعامل مع شيء كانت ناجحة فيه تماماً. وفي كل الظروف المماثلة، فإن التشجيع هو أهم ما يرحب به شرط أن يقوم على تفسير معقول للواقع. وفي هذه الحال، كان الواقع هو معرفة الكاتب لتاريخ صديقتها الشخصي.

فقدان في سطو على منزل

عزيزيّ توم ومارتا،

لقد صدمت وأسفت كثيراً لسماعي بالسطو على منزلكم. أعرف أن التأمين يغطي معظم الخسارة، ولكن ذلك لا يمحو شعوركم بالاعتداء عليكم. أنا أعرف ذلك،

لأنني أيضاً اختبرت السطو منذ ما يقارب السنتين. إنه شيء فظيع وحسب. وهكذا فأنا أكتب ليس للإعراب عن تعاطفي، بل لأؤكد لكم أنكم ستتخطون هذا الأمر. فستعوضون الأشياء المفقودة، وتغيرون الأقفال، وتضعون نظام أمان جديد، وستتابعون الحياة، وذلك الشعور بالخوف الذي يسكنكم الآن سيتلاشى مع الزمن. فقط قاوموا الظروف الصعبة وكونوا صبورين. لاتدعوا من سرقكم يكبح سلامكم النفسي أيضاً.

إذا أردتم أحداً يتكلم عن ذلك، فأرجو ألا تترددوا بالاتصال.

تمنياتي الطيبة لكم

بيت

يحدث أحياناً شيء ما سيئ لصديق، وتكون لديك معرفة خاصة أو نفاذ بصيرة، أو تجربة يمكن أن تساعد. وهذه الرسالة تتعامل مع حال مثل هذه. والكاتب حذر في قصر ملاحظاته على تجربته الشخصية فهو لا يقدم نفسه كخبير في أمن المنازل، ولكنه يمتلك شيئاً قيماً ليقوله عما يشعر به ضحايا السطو عموماً، ويشارك نفاذ البصيرة هذه مع أصدقائه. والهدف ليس جعلهم يشعرون أفضل فحسب، بل مساعدتهم على رؤية ما وراء الصدمة والخسارة المباشرة. ورسائل التعاطف والعزاء الأكثر تأثيراً تتقاسم التجربة المفيدة والمشاعر. هذا يجعل ما قد حدث قابل للتفهم أكثر وبالتالي، أقل ترويعاً.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى الأسرة

إلغاء خطط عطلة

أبي العزيز،

أنا آسف لسماع أن الأذى الذي لحق بقدم أمي قد أحبط خطط عطلتك. أعرف كم كنتما تتطلعان للسفر إلى أوروبا. وعلى الرغم من صعوبة إيجاد نقطة مضيئة في

هذا كله، لكن على الأقل يجب أن تحمد الله أن الحادث لم يحصل و أنتما في الخارج. لندع الوالدة تستعيد قدرتها على المشي وبعدئذ تعيدون وضع الخطط. أعلم أن الأمر يضايقك، لكن يسعدني أن أقدم المساعدة في الحجز لكما مجدداً عندما تكونا مستعدين.

حبي لكما

نان

ليست الصدمات الرهيبة والمآسي وحدها التي تسوغ رسالة المؤاساة فالتعاطف والتفهم يكونان موضع ترحيب أيضاً في محن الحياة الأقل شدة. وهنا يوضع التأكيد على وضع الحادثة في منظور أوسع وعلى عرض المساعدة في إعادة ترتيب خطط العطلة المؤجلة.

فشل في مسابقة أو منافسة - رسالة إلكترونية

بيلي،

بدا مشروعك عظيماً تماماً في معرض العلوم، وكنت فخوراً عندما رأيته معروضاً هناك. وكنت فخوراً أيضاً من المقاربة الأصيلة التي اتخذتها من التجربة التي قدمتها. فغالباً ما تعرض معارض العلوم كثيراً من الإبداعات، لكنها تفتقر إلى الفكرة الأصلية على نحو نموذجيٍ.

أتفهم أنك محبط لأنك لم تفز بجائزة في هذه الدورة، لكن الجوائز تمثل حكم فئة صغيرة من الناس، لا أكثر ولا أقل. ما يسرني كثيراً ويجعلني فخوراً هو أنك أمسكت بالمشكلة، وعالجتها، وتعاملت معها بطريقة أصيلة وخلاقة.

لقد عملت جيداً.

لك محبتي،

أبوك

كلنا نفرح لإرسال التهاني إلى شخص محبوب فاز في مباراة، لكننا نحتاج أيضاً لكي نكون هناك علماً تكون النتائج مخيبة أكثر. والهدف من المؤاساة ليس تجاهل الخسارة، كما لو أن المباراة لم تكن مهمة بالدرجة الأولى، وليس معارضة قرار الحكام، بل الأحرى، استعراض حب الكاتب غير المنقوص وافتخاره بأحد أفراد العائلة. فالكاتب هنا يدرك أن هذا لا يعني كتابة رسالة بفحوى أنك «خسرت، لكنني ما زلت أحبك». وعوضاً عن ذلك، ركز على المشروع وأشار إلى ما أثار إعجابه أكثر فيه. في الحقيقة، يشير الكاتب على نحو ثانوي وحسب إلى خيبة أمل ابنه. أما تركيزه الأساسي فهو على الإنجاز، كما لو أنه يشير إلى أن غياب الجائزة لا يستطيع أن ينفي ما قد أنجز.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

مرض

كارل،

لقد افتقدناك في الحفل. أدرك أنك مريض بالانفلونزا. حسن، لا تحاول محاربة المرض. الزم السرير، وتناول كثيراً من السوائل، ونم قدر ما يمكنك، وحاول أن تبتعد عن الانفعال من الملل. قد لا تصدق الآن، لكنك ستشعر بالتحسن سريعاً.

ماري

رسالة إلى صديق غائب بسبب المرض شيء داعم للمعنويات يُرحَب بها كثيراً. يمكنك أن تشتري بطاقة بريدية تتمنى الصحة من متجر والأفضل، أن تكتب بسرعة عدة أسطر من عملك. وفي حال الأمراض السهلة، من المفيد أن تبلغ الرسالة أن الألم سيزول سريعاً.

فقدان حقائب سفر

جين!

أنا آسف لسماع أنك ذهبت في طريق وحقائبك في أخرى. ولسوء الحظ، فإن

هذا يحدث دائماً. كما أفهم الأمر، فإن هذه الأخطاء عادة ما تُصحَح بسرعة. آمل أن تكون شركة الطيران مساعدة منطقياً. وفي الوقت نفسه، حاولي أن تسترخي. جين، أنت تعلمين أن لنا القياس نفسه، وبالتالي إذا كان ثمة شيء تحتاجين استعارته في الوقت الحاضر، أرجوك دعيني أعلم. أنت أكثر من مرحب بها.

اطمئني.

بات.

إظهار اهتمامك بنكبات صغيرة مثل هذه يساعد في وضع المشكلة في منظور يجب أن يساعد الصديق على الشعور أحسن. وأية مساعدة عملية يمكنك تقديمها ستقدر كثيراً أيضاً.

٢٥ كلمة و عبارة يمكن استخدامها

يضبط	يعبر	يتقاسم
مساعدة	يشع أحسن	صدمة
يساعد	يشفي	آسف
يحتفل	يساعد	يفاجىء
مؤاساة	يأمل	يفاجىء
يتغلب على المشكلات	فرح	تعاطف
بهجة	صبر	يستغرق (وقتاً)
		وقت
عاطفة	يتعافى	
يتحمل	يتذكر	

١٥ كلمة و عبارة يجب تجنبها

يحدث	انس الأمر	تخلص من الأمر
يمكن أن تكون أسوأ	يأس	غير الأمر دون تأخير
إحباط	أنه لاشيء (تافه)	رهيب
كارثي	بائس	مأساة
لاتقلق	ليس بالأمر الكبير	ستكون على مايرام

١٣

ابق على اتصال وحسب

لا يوجد قانون يلزمنا بانتظار المناسبات الخاصة، أو أوقات الفرح والاحتفال، أو لحظات الضيق والحزن، لنتكلم أو نكتب - من القلب - إلى الأسرة أو الأصدقاء. ففي بعض الأحيان نريد أن نبقى على اتصال وحسب.

والآن، البقاء على اتصال يعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين وفي مواقف مختلفة. يريد بعضنا أن يقول أو يكتب شيئاً خاصاً لأحد أفراد الأسرة أو الصديق عملياً كل يوم. وفي حالات أخرى، فإن البقاء على اتصال هو ما نفعله مع العائلة أو الأصدقاء الذين يفترقون.

ربما لديك ابن غائب في الجامعة؛ وربما صديق ما وجد عملاً في توسكون، وأنت تعيش في شيكاغو. ومع ذلك في حالات أخرى، ليس ما يفصلنا أميال وحسب بل سنوات أيضاً. فقد نرغب في أن نكون على اتصال مع صديق أو حتى أحد أفراد الأسرة لم نره أو نراسله لسنوات.

وكل من هذه المواقف يقدم سبباً وجيهاً يجب بلوغه.

إيجاد الطريق إلى القلب

لكن ماذا نقول؟ إذا تخرج شخص ما من الجامعة، أو تزوج، أو رزق بطفل، أو، للأسف، إذا شخص ما توفاه الله، أو سمعنا بخبر. لكن ما هو فحوى جملة من نوع «ابق على اتصال» ؟

البقاء على اتصال، عبارة مألوفة إلى درجة أننا قلما نفكر بها. إنها في النهاية مجرد عبارة أو شكل من أشكال الخطاب، نتعامل معها بطريقة بديهية. ومع ذلك فكر بالعبارة

للحظة أو اثنتين، فكلمة اتصال تصف أكثر حواس الناس حيوية، وأكثر الإيماءات حميمية. إنها عن التقارب الوثيق للغاية. والبقاء على اتصال هو مسعى من أجل الحفاظ على التقارب.

والآن، ما هي الأشياء التي تحافظ على التقارب بين الناس؟ كل منا يمكن أن يضع قائمته الشخصية، ومع ذلك ثمة قائمة عامة:

- أفكار مشتركة.
- مشاعر مشتركة.
- تجارب ذات معنى مشتركة.
- أخبار عن الأصدقاء والمعارف المشتركين.

وأكثر المحاولات تأثيراً في البقاء على اتصال تضم بنوداً من كل هذه المقولات الأربع. ابق ذلك في ذهنك عندما ترفع سماعة هاتفك أو تجلس لتكتب. وفيما يلي بعض القواعد الأخرى لتعزيز البقاء على اتصال:

- تواصل ببهجة: إذا بدأت بمهمة التواصل كما لو أنها عمل روتيني، فإن النتيجة ستكون مخيبة لك ولن تكتب رسالة. أما إذا قاربت المهمة بفرح، فإن ذلك الشعور سيزخرف ما يجب أن تقوله.
- كن شخصياً: وهذا لا يعني أن تعترف بأسرارك الأكثر خصوصية. إنما ذلك يتطلب أن تذهب أبعد من كتابة قائمة بالأشياء التي فعلتها مؤخراً. فالحديث عن الأشياء المهمة التي قمت أو تقوم بها عظيم، ومع ذلك عليك أن تنفخ في هذه المادة الحياة بتضمينها ما كنت تفكر وتشعر به أيضاً.
- حدد الهدف وتوخاه: ليس عليك أن تقدم بياناً بطول رواية عن العقد الأخير أو نحوه. وعوضاً عن ذلك، اختر حدثاً واحداً (أو اثنين) وتحدث عنه، فالأمر أكثر متعة دائماً أن تسمع بالتفصيل عن حدث محدد من العمل خلال قائمة سرد

للأحداث حدث بعد آخر. فالكتابة والكلام الجيد يتقاسم الأحاسيس والمشاهد والأصوات ويتقاسم العواطف أيضاً. عندما أراد الكاتب الأمريكي ستيفن كرين أن يكتب رواية واقعية عن الحرب الأهلية، لم يجمل الحديث عن معركة بعد أخرى، بل بدلاً من ذلك، سلط الضوء على تجربة مجموعة من الرجال في معركة وحيدة. وقد بحث ذلك بالتفصيل، وفيما شارة الشجاعة الحمراء لم تكن بالتأكيد تاريخ شامل للحرب الأهلية، إلا أنها تفشي طبيعة وحقيقة تلك الحرب - والحرب عامة - أنت، أيضاً، تستطيع تقديم تجربتك المفعمة بالحيوية بالتركيز على جانب صغير منها وتبليغ المعلومات بالتفصيل. وبعد كل شيء، فإن قراءة أو سماع قصة أكثر متعة من قراءة أو سماع قائمة دائماً.

- استسلم للمغامرة: فسارد القصة الناجح يدع قصته تقوده كما تقود المستمعين. اختر موضوعاً، ركز عليه، و ابدأ الحديث أو الكتابة عنه. وانظر أين تأخذك الحكاية.

تفادي المآزق

المأزق الأكثر شيوعاً من أجل استمرار التواصل هو ببساطة هذا: الفشل في البقاء على اتصال. تذكر علم الفيزياء في مدرستك الثانوية- و مبدأ القصور الذاتي. فالجزء الوثيق الصلة بالموضوع من هذا القانون الطبيعي يجري على النحو التالي إلى حد ما: إذا كان الجسم مسترخياً، فمن الصعب تحريكه. والمبدأ نفسه يطبق في البقاء على اتصال. يمكننا أن نفكر في فعل ذلك. يمكننا أن نقول، حقاً يجب أن أكتب إلى ابن أختي أو علي أن أكالم بيل، لكن عملياً فعل هذه الأشياء مسألة أخرى. فالجزء الأصعب في البقاء على اتصال هو البدء بذلك.

و إذا ما تخطيت القصور الذاتي، فإنك ستواجه ثلاثة مآزق أخرى على الأقل:

١- ماذا أقول ؟ كما ذكر مسبقاً، مناسبات الفرح الكبير أو المآسي الشديدة تقدم لك موضوعاً على نحو آلي. أما الموضوع فيكون أقل وضوحاً عندما تقرر ببساطة أن

تتصل بشخص ما. أعد قراءة المؤشرات المقدمة في قسم سابق من أجل بعض الأفكار الرئيسية.

٢- نسيان أن تكون انساناً: بالنسبة لمعظم الناس، هذه مشكلة عند الكتابة أكثر منها عند التكلم. فنحن نميل إلى نسيان أن الكتابة أو التكلم من القلب هما مخاطبة شخص لآخر. و تكون النتيجة أننا ننزلق إلى نوع من خطاب متبلد الحس، جاف وغير شخصي ومصطنع.

والطريقة الأكثر تأثيراً لتفادي ذلك، وتفادي نسيان أنك إنسان يتخاطب مع إنسان آخر هي أن تستخدم خيالك. عندما تكون على الهاتف أو عندما تجلس لتكتب، تخيل أن من تراسله يجلس على الكرسي المجاور أو عبر الطاولة. وتخيل أنك في نقاش معه. عندما نتعلم القراءة، ندرس أن نتفادى تحريك شفاهنا. أما عندما نكتب إلى صديق أو أحد أفراد العائلة، فصحيح أن تدع شفتيك تتحركان وأنت تكتب. تحدث إلى الشخص الآخر.

٣- التكلم إلى درجة الثرثرة: حتى ولو لم تتواصل مع صديقك منذ عقد أو اثنين أو أكثر لا تحتاج إلى الشعور بأنك ملزم بسرد كل مافعلته في مكالمة هاتفية واحدة، أو رسالة أو رسالة إلكترونية. انتق مايجب قوله. والمحاولة الأولى في البقاء على اتصال يمكن أن تحرك سلسلة من الرسائل والاتصالات التي ستغطي بالتدريج كل الأحداث الهامة التي ترغب بنقلها.

قَوْل ذلك: إلى العائلة

أفتقدك، يا أمي

ماما، مرحباً. لا، لا شيء خاطئ. أكالمك لأنني أفتقدك وحسب، في هذا الصباح، كنت أقلي بعض البيض، بالطريقة التي اعتدتيها تماماً، بزيت الزيتون، وفكرت بمليون من وجبات الفطور التي قدمتها لي في مثل هذه الصباحات القارسة قبل المدرسة. وتذكرت كم كان عظيماً كل ذلك، وعندئذ خطر لي أنني لم أكالمك منذ زمان طويل.

ما الجديد لديك؟

يحدد المكالم هدفه في الذكريات البيتية الأكثر حميمية ليتقاسمها مع أمه. وعمل قلي البيض بسيط للغاية، لكنه ينطوي في ذلك الفعل على ثروة من المشاعر والذكريات.

والبقاء على اتصال هو لمس تلك اللحظات، تلك الإيحاءات، تلك الأفعال بدقة، ومن ثم تشاطرها.

أحد المفاتيح لمكالمة هاتفية للبقاء على اتصال المرضية هو دعوة الشخص الآخر للكلام. لا تشعر بأنك ملزم بتقديم مونولوج.

اشتقت إليك، من أم إلى ابنتها

مرحباً، يا ماري، أعرف أنك غادرت الولاية منذ يومين وحسب، لكن، منذ دقيقة، مشيت إلى غرفتك لأضع بعض الأشياء، و هناك كان سريرك، مرتب بدقة! فصدمني للغاية: أنت بعيدة حقاً. وأنا اشتاق إليك، و بالتالي أردت أن أعرف كيف تستقرين هناك.

هل ثمة أي شيء أستطيع أن أرسله لك ؟ ما هو شكل زميلتك الجديدة في الغرفة ؟

إرسال ابن إلى الجامعة تجربة عاطفية قوية لكثير من الآباء و الأمهات، وهذه الأم تنقل مشاعرها ليس بكلمات عاطفية متدفقة من العيار الثقيل، بل بمزاج لطيف. فسرير الفتاة مرتب بدقة، و بالتالي تعرف الأم أنها لم تعد في المنزل.

ثمة أشياء أخرى هامة لم يشر إليها المكالم في حديثه:

- لم تعنف الأم ابنتها لعدم مكالمتها. فكثير من الجهود للبقاء على اتصال تفشل بسبب كلمات استهدفت جعل الشخص الآخر يشعر بالذنب لتركه العلاقة تفشل بطريقة ما.

• إنها حريصة على تلافي إعطاء انطباع بأنها مسرفة في الحماية أو التقصي. والأسئلة التي تطرحها هذه الأم تركز على حاجات ابنتها و محيطها. إنها أسئلة غير متطفلة.

• وهي لا تخنق ابنتها بنصائح حكيمة. في كل الأحوال، قدم حكمتك لأولادك، دون أن تنسى حاجتهم إلى الاستقلال أيضاً.

لماذا لم أكالمك - ابن إلى أب/ أم

مرحباً، أبي (أمي) ربما قد نسيتم نبرة صوتي. أنا تيد، تيد وليامز، ابنكم. دعوني أقول لكم عذري قبل أن تعنفوني لعدم مكالمتي طوال هذا الوقت. في الواقع إنه الكسل. كنت أراجع قائمة ما كنت أفعل، وأدرس لامتحانات الفصل الانتصافي، أعمل نهاراً وليلاً على مشروعي المخبري الكيميائي، وكل الباقي. غير أن الحقيقة هي أنني كنت كسولاً جداً لأرفع سماعة الهاتف.

وهكذا، دعوني أخبركم بما كان يحدث هنا. الخبر الكبير هو أنني حصلت على منحة بحث للسنة التالية...

إنها حلقة مفرغة. لسبب أو آخر، تتوقف عن القيام بالمكالمة التي كنت تنوي القيام بها. وبعدئذ، بقدر ما تتوقف، يكون من الصعب القيام بالمكالمة. بعد كل شيء، كيف توضح لماذا بقيت دون اتصال وقتاً طويلاً جداً ؟ وسرعان ماتجد نفسك تبحث عن أسباب لتبرير عدم اتصالك.

كيف تكسر هذه الحلقة من الكسل؟

قم بالاتصال وحسب. إذا أردت، تستطيع أن تبدأ اتصالك بذكر أسباب عدم الاتصال. قد يكون لديك أسباب وجيهة. تحاشى إظهار الشعور بالذنب، لأن ذلك سيجعل الشخص على الطرف الآخر للخط يشعر بالانزعاج فحسب. فهو أو هي لا تريد أن تكون سبباً لشعورك بتأنيب الضمير. أما المتكلم في هذه الحال فيستخدم

مزاجاً لطيفاً واعترافات صريحة بأنه لا يملك عذراً وجيهاً لعدم اتصاله - على الرغم من أنه ينوي إعلام والديه بأنه كان منشغلاً جداً في الحقيقة.

و حالما أوضح المكالم عقبة تبرير فشله في الاتصال، ينتقل إلى بعض الأخبار العملية، مركزاً على حصوله على منحة البحث بدلاً من وضعها في قائمة النشاطات والأحداث الأقل شأناً والأقل أهمية.

قَوْل ذلك: للأصدقاء

أشتاق إليك

جين، لقد خطرت في بالي كثيراً في الآونة الأخيرة، لم يعد الوضع هو نفسه هنا منذ أن غادرت، إني أفتقد الحديث إليك، طبعاً، وأفتقد صوت الأولاد وهم يتسلقون وينزلون عن الحاجز، جيراننا الجدد أناس طيبون جداً، لا تفهميني خطأ، لكن الأمر ليس نفسه مثلما يكون لديك شخص ما تشعرين بالراحة معه، والجلوس معه وحل مشكلات العالم.

وفي معرض الحديث عن المشكلات، فالبلدة لم تضع بعد إشارات ضوئية عند زاوية منزلك، وقد وقعت ثلاثة حوادث سير منذ أن رحلت، تذكري كم عملنا معاً على تلك العرائض؟ لقد بذلنا كثيراً من الوقت عليها معاً، ولم نفقد الأمل من أنها في النهاية ستحظى بالتأثير.

وبالمثل، كيف هي أحوالك في المنزل الجديد؟ هل يتكيف الأولاد مع مدرستهم الجديدة؟ وماذا عن جيرانك الجدد؟ كيف يبدون؟

القول لصديقة غائبة أنك تفكرين بها وأنك تفتقدينها يمكن أن يبدو مثل كليشيه، لكنها في الحقيقة هدية ثمينة منك إليها. إنها عاطفة مؤثرة - أكثر قرباً - ولا سيما إذا أضفت إليها تفاصيل محددة، ونقاشات سابقة، مثل صوت الأولاد وهم يلعبون، وهلم جرا.

لاحظ أن بند الأخبار الذي تختاره المكالمة ليركز عليه هو أحد البنود التي تعرف أنه موضع اهتمام مشترك لها ولصديقتها. فالتأكيد على تجربة مشتركة طريقة لإعادة تأسيس الروابط المألوفة التي منها يغزل نسيج الصداقة.

قدوم إلى البلدة

هاي، ماكس! سيعقد (الكاندي كونفنشن) اجتماع في شيكاغو خلال الأسبوع الأخير من آب، سأحضر، وبالتأكيد سيكون عظيماً أن أراك بينما أنا في البلدة. سأكون مرتبطاً بالمؤتمر حتى الظهر في الثالث والعشرين، غير أنني سأكون طليقاً بعد ذلك. يمكنني أن أزورك ونمضي فترة ما بعد الظهيرة والمساء معاً ثم آخذ الطائرة الأخيرة. سيسرني كثيراً أن نلتقي، إذا كان ذلك يلائمك.

قد تشعر بالوعي الذاتي بدعوة نفسك إلى منزل صديق غير مقّرب منك. هذا مفهوم، لكن ذلك هو الأفضل لتحاشي النفور المبطن الذي قد تلاقيه عندما تريد مكالمة صديق قديم. قدم الظروف بوضوح. كن محدداً فيما يخص الوقت، وعبر عن حماسك للم الشمل. فقط كن متأكد من ترك صديقك غير مقيد - «إذا كان ذلك يلائمك».

قم بزيارة، أرجوك

كارين، أخبرني لاري وجين أنك قادمة إلى جاكسونفيل في عمل طارئ الأسبوع القادم. لا أعرف جدول مواعيدك كيف سيكون، لكن سيسرنا جميعاً إذا استطعنا أن نلتقي معاً. نستطيع أن نقلك من حيث تكونين ونعيدك إلى هناك. وقد تستطيعين أن ترتبي لتأتي بالطائرة يوم الأحد، وبتلك الطريقة نستطيع أن نستقبلك كضيف نهاية الأسبوع. فنزور الأمكنة التي أمضينا فيها الوقت معاً.

انتهاز دعوة عفو الخاطر لصديق صادف أن يمر عبر البلدة يمكن أن يكون موضع ترحيب كبير. طبعاً، يجب أن تكون مهيئاً لاحتمال ألا يكون باستطاعة صديقك القبول. فيجب ألا تقدم هذا الشكل من البقاء على اتصال بطريقة تبدو قسرية. كن

متحمساً، كن محدداً، واعرض كل ما يمكن أن يجعل ذلك سهلاً ومناسباً للشخص الآخر كي يقبل، لكن عبر عن تفهمك إذا كانت الصديقة غير قادرة على الموافقة. هذا لا يعني القول، «أعرف أن هذا قد يكون مستحيلاً بالنسبة لك» والذي قد يقرأ على أنه يفتقر إلى الحماسة من جانبك، كما لو أن الدعوة مقدمة بفتور! وفي كل حال، ضمِّن اعترافٍ باحتمال وجود صعوبات أمام اللقاء، «لا أعرف جدول مواعيدك كيف سيكون ».

كتابة ذلك: إلى العائلة

أفتقدك، رسالة من أب إلى ابنته

عزيزتي سندي،

كنا أنا وأمك سعيدين جداً لسماعك الليلة الماضية، وقد أسعدتنا أخبار نجاحك في الجامعة. فأمضينا معظم الليلة نتحدث عنك، ليس كثيراً عن مكانك الآن - مع أننا فخورين جداً بذلك! - لكن عن أوقاتنا القديمة معاً، كيف كنا معتادين على الجلوس معاً والقراءة أو مشاهدة التلفاز، وتلك الرحلات العظيمة على الطرقات التي قمنا بها معاً، والمرة الأولى التي ذهبنا فيها إلى غراند كانيون. سندي، صدقي أولاً. ليس سهلاً بالنسبة للناس المسنين مثلنا أن يعتادوا على ألا تكونين حولهم كل يوم!

على أي حال، سندي، أرجوك ثابري على مكالمتنا. نحب أن نسمع منك - كثيراً، ونحن سعداء جداً لك ولنجاحك.

لك حبنا،

بابا

عرف علماء النفس منذ زمن طويل التعزيز الإيجابي. إذا سرك فعل طفلك، كافئه، عززه. إذا أردت ابنتك أن تبقى على اتصال، تجاوب معها بإيجابية وحماس.

إن رسالة رقيقة عميقة التفكير تمثل هذا التجاوب. لاحظ أنه بينما يستعيد الكاتب الأزمنة القديمة، فإنه لا يسرف فيها، وهو لا ينكر على الإطلاق قيمة وإنجازات ابنته في الوقت الحاضر. ومع ذلك، فهو يتحدث عن التجربة المشتركة، وأنه قادر على الاعتراف أنه من الصعب على الآباء أن يدعوا ذلك يمضي. لقد كانت الرسائل أدوات مثالية للتعبير عن المشاعر دائماً، وهذا ما فعله الكاتب هنا بالضبط.

لماذا لا تكتب؟ رسالة إلى أخ

عزيزي جون،

يعتقد صاحب كشك الجرائد والمجلات عند المنعطف أنني أغدو غريب الأطوار. كما تعرف، لقد بدأت بشراء كل صحف التابلويد التي كانت لديه على شاكلة تلك الإعلانات المعنونة بـ«جدة لها من العمر ثمانين عاماً تلد طفلاً برأسين». وقد ثابرت على قراءتها بحثاً عن قصة تختطفك الغرائب فيها وتأخذك إلى ربة الحب، وبطريقة أخرى تشعرك أنك غادرت هذا الكوكب ظاهرياً؟

جون لم تكتب منذ زمن طويل! شرعت أشعر بالقلق. وإذا كانت هذه المحاولة المحبطة في الفكاهة لن تحصل على بضعة أسطر منك في المقابل، فسوف ينتابني القلق حقاً.

أحب أن أسمع منك!

لك حبي،

باربارة

لا توبخ أحداً للكتابة أبداً، لكن رسالة تطلب رداً هي معقولة تماماً ومهذبة وحتى موضع ترحيب. إنها تظهر اهتمامك وعنايتك دون، تقديم أية مطالب ملحة، والدعابة اللطيفة وسيلة مؤثرة لتأكيد أن رغبتك في التواصل لا تبدو ملحة للغاية أو حتى ساخطة.

إلى ابن يشعر بالحنين إلى البيت

عزيزي داريل،

كان الحديث معك جيداً ليلة البارحة. لكن والدك وأنا آسفون لشعورك بالحنين إلى البيت. أعرف أن ذلك مؤلم - أعرف لأني أنا شخصياً عانيت منه. الخبر السيئ هو أنه يجعلك تشعر بالضعف، أما الخبر الطيب فهو أن الأمر مجرد مشكلة طارئة. لا تبدو المشكلة طارئة الآن، أنا أدرك ذلك، لكن، ثق بي ستشعر أفضل عاجلاً، وفي الوقت نفسه، كالمنا قدر ما تريد. نحن نحب الحديث معك - في كل وقت. وبعد كل شيء، داريل، نحن نفتقدك أيضاً - كثيراً جداً!

محبتي لك،

ماما

الحنين إلى البيت شكوى عامة، وهو يضرب بعض الفتيان بشدة. وردك يجب أن يكون متفهماً ومتعاطفاً. لا تنكر أو تقلل من شأن مشاعر ولدك، بل افعل ما تستطيع لإقناعه بأن المشكلة، مع أنها صعبة وحقيقية، طارئة. فقط عدة أشياء هي أكثر إقناعاً من مشاركة التجربة الشخصية، فكما يفعل الكاتب هنا عليك تحاشي تصغير المشكلة، لكن لا تدع ردك يضخمها أكثر من حجمها أيضاً.

واختم على نحو إيجابي قدر ما يمكن. الخطوة الإيجابية أكثر والتي تستطيع أن تقوم بها هي أن تقدم سبل خلاص معقولة، أي دعوة مفتوحة ودافئة لمكالمة البيت - كثيراً. وفي النهاية، لاحظ أن الكاتبة تعترف لابنها أن مشاعرها متبادلة، فهي وزوجها يفتقدان ابنهما.

كتابة ذلك: إلى الأصدقاء

إلى صديق قديم

عزيزي رون،

كان عظيماً أن أراك ثانية، يا صديقي، بعد زمن طويل جداً. أجل، طويل جداً،

لكن كان سهلاً أن أعود إلى الحياة المألوفة معك. كان ذلك كما في الأزمنة القديمة، كان كما لو أن كل هذه السنين لم تمض على الإطلاق. الشعور، يا رون، كان خاصاً جداً، وأنا لا أرغب بفقدانه في صمت طويل آخر. وهكذا دعني أشغلك بما قد حدث بعد رحيلك.

الشيء العظيم، الذي جعلنا نتقد حماساً، هو نجاح جيني في الفرقة الموسيقية المحلية. فقد ترقت إلى موقع عازف الكلارينيت الأول - هذا بعد سنة فقط من العمل مع الفرقة. لشد ماأسعدنا ذلك، وأحببنا أن نرى جيني تفرح بشيء ما كثيراً جداً، وتفوز بالرضى والنجاح في مجال من الصعب النجاح فيه.

أما بالنسبة لي، فقد أشرت إليك عندما كنت هنا أن الأمر يبدو كما لو أني أخطو لأترقى إلى مدير مساعد في المقاطعة، والحمد لله ذلك ما قد حدث بالضبط. وهذا يعني أن علي أن أعمل لساعات أطول، لسوء الحظ، لكن التحدي موضع ترحيب - وكذلك المال الإضافي.

رون، يا صديقي، ماذا حدث معك منذ أن افترقنا؟ أحب أن أسمع كل شيء عنه.

المخلص

بن

لا تحدث الصداقات تلقائياً. إنها تتطلب مقداراً أكيداً من العمل. للمحافظة عليها. وإذا جرى تجاهل ذلك، فإن الصداقة تذوي. قم بأفعال إيجابية حيث تلي مكالمة هاتفية أو رسالة بعد زيارة سارة. اجعل رغبتك وهدفك ببقاء الاتصال واضحة، وعزز ذلك باختيار أحداث شخصية جارية مشتركة مع صديقك. واختم بدعوته لمشاركتك المثل.

افتقدك

عزيزتي كاثي

كنت أنظف درج المكتب، ليلة البارحة، وعثرت على رزمة صور قديمة منذ سنوات طويلة. كانت صور تلك الرحلة التي قمنا بها معاً أنا وأنت وديف ومارتن إلى يوزميت. فجأة رائحة البرودة ورطوبة الجو، وأصوات الطيور، وخضرة الغابة العميقة، كل ذلك عاد إلي في سيل من الذكريات المتدفقة. وهكذا استعرضت ذكريات الفرح الكبير الذي عشناه هناك معاً، وكل اللهو الذي مارسناه في كل تلك السنين. وقد أدركت أنه كان المعادلة السرية لصداقتنا: أننا دائماً نضخم ونكبر المتعة التي نحصل عليها مهما كانت صغيرة عندما نكون معاً.

وهكذا، يا صديقتي العزيزة، أنا أكتب لأقول لك كم أفتقدك - وكم أنا سعيدة بالأوقات التي قضيناها معاً، وكم أرغب أن نتمكن من أن نكون معاً غالباً أكثر.

دعينا نخطط لرحلة جديدة معاً. نحن أحرار في أي وقت في آب. ماذا بشأن ذلك؟ حياتنا قصيرة جداً لنمضي كثيراً بعيداً عن بعض.

لك محبتي،

إليسا

الوقت والبعد عقبتان مرعبتان وحقائق حياتية لا يمكن إنكارها، لكن رسالة جيدة إلى صديق غائب يمكن أن تفعل كثيراً لتخطي تلك العقبات. فمشاعر الصداقة، بعد كل شيء، تعيش في القلب والعقل، مكانان يمكن فيهما اختزال الزمن والمسافة.

والكاتبة تنفخ الروح في عواطف قوية هنا ليس عبر استخدام لغة وردية، بل باستحضار لحظات محددة مشتركة من الماضي تتضمن مشاهد وأصوات وروائح ومشاعر. إذا كان بإمكانك أن توقظ أحاسيس من تراسله، يمكنك أن تكون واثقاً من أن رسالتك سوف تصل باعتبارها حقيقية ومفعمة بالحياة ومؤثرة. فأحد مفاتيح المخاطبة من القلب هو أن تربط لغتك بالعالم الواقعي، والأحداث التي وقعت والتجارب العملية والعواطف الحية.

لماذا لم أكتب

عزيزي جاك،

لا، انا لم أسدل الستار على صداقتنا!. والأكثر أهمية هو أن عدم كتابتي منذ زمن طويل ليس مؤشراً على أنني توقفت عن التفكير بك.

ما هو عذري؟

حسن، لا يوجد مسوغ دقيق لعدم توفير بعض الوقت لكتابة عدة أسطر. عندي توضيح، بسيط. لقد كنت مستغرقاً ببدء عملي الخاص - إنه ما تحدثنا عنه دائماً، متجر متخصص للأقراص المدمجة - والإشراف على عمتي التي دخلت إلى المستشفى ثانية. أجل، أنا غارق، لكن كان من الممكن إيجاد لحظات قليلة لأكتب سطر أو اثنين. والأمر هو أنني لم أشعر أبداً أنني أستطيع أن أقول ما أريد عندما أخطّ رسالة على عجل.

وهكذا، أرجوك تقبل هذه الرسالة المختصرة باعتبارها رسالة تعهدي لك - إني مدين لك برسالة أطول أعد أن أكتبها بأسرع ما يمكنني. وفي غضون ذلك دعني أعلم بما يجري عندك.

كل التمنيات الطيبة لك،

باتي.

يعثر الكاتب هنا على حقيقة مهمة. فغالباً ما نفشل في إيجاد وقت للكتابة إلى هؤلاء الذين نهتم بهم، ليس لأننا لا نملك الوقت بالمطلق، بل لأننا نشعر أنه لا يوجد لدينا وقت كاف لننصف تماماً ما نريد قوله. والنتيجة؟ لا رسالة طويلة ولا قصيرة على الإطلاق. إذا وجدت نفسك في هذا المأزق، فأنت مدين به إلى نفسك لتفعل شيئين على الأقل :

- جد الوقت الآن لتكتب الرسالة التي تريد كتابتها.
- اكتب رسالة قصيرة الآن واعداً بالمزيد لاحقاً.

لا تثقل على من تراسله بإيضاح طويل محمل بالذنب عن سبب عدم كتابتك. اعترف أنك لم تكتب، قدم إيضاحاً مختصراً، لكن أشر إلى أنك آسف لعدم التواصل وأنك تريد أن تكون في متناول اليد لتعويض الزمن المفقود.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني - إلى العائلة

ماذا يجري؟ رسالة إلكترونية إلى أخت

هاي اختي!

كنت أفكر بك. لقد مضت أسابيع منذ أن تحدثنا. ماذا يجري؟ وعلى وجه الخصوص، كيف يجري البحث عن عمل؟ هل طرأ أي شيء ممتع؟ هل فكرت بالاتصال مع ماري وليامز في اليونيون كومباني؟ إذا لم تفعلي، فهي الشخص الذي ربما عليك أن تتحدثي إليها. إنها تعرف السوق في بلدتك حسناً جداً. وقد تستطيع أن تقدم لك بعض الإرشادات.

على كل حال، ماذا عن مكالمة هاتفية، أو رسالة إلكترونية تطلعين فيها على أحدث شؤون حياتك وأوقاتك؟

لك حبي،

مايك

حث شخص ما على المكالمة الهاتفية أو الكتابة يجب ألا يحدث باعتباره طلباً. بدلاً من ذلك، عبر عن الاهتمام بالسؤال عن الأخبار. إذا استطعت أن تكون محدداً في طلبك، فهذا أفضل كثيراً. لاحظ أن هذه الرسالة تضيف عرضاً للمساعدة أيضاً.

أفتقدك - أم ترسل رسالة إلكترونية إلى ابنها في الجامعة

عزيزي مات،

يستولي علي حب البريد الإلكتروني. أستطيع أن أجلس وأرسل بضعة أسطر إليك متى شعرت بالشوق إليك - الذي، يامات، كثيراً ما يعودني. أعرف أنك ستقلع مثل صاروخ في الجامعة، لكنني آمل ألا تتسارع بسرعة كبيرة إلى درجة نفقد معها الاتصال بك. كما تعرف، كل ما عليك فعله هو أن تنقر على زر الرد لترسل رسالة إلي. خبرني قليلاً عن دروسك، وعن أساتذتك وعن زملائك في الغرفة. وهل الطعام مقبول؟

لك محبتي،

ماما

تشجع الرسالة الإلكترونية على الرد، لأن التكنولوجيا جعلت الأمر سهلاً جداً لترد على الرسائل. استثمر ذلك عندما تريد رداً. لكن لا تعتمد على التكنولوجيا لتحث الكسول، والمشغول أو حتى الراغب عن الرد ممن تراسلهم. حاول إخباره بما يجب أن يكتب، هذا يجعل عمله أسهل كثيراً، ويزيد من احتمال حصولك على الرد الذي تسعى إليه.

من والدين إلى ابنتهما القلقة

العزيزة ميغ،

كنت أفكر بمكالمتك الهاتفية. لن أقول لك أن تتوقفي عن القلق حول علاماتك. انظري، إنها هامة، لكن أنت وأنا كلانا يعلم أنها لا تعكس بدقة أداءك أو مقدرتك دائماً. لا تثبطي همتك. فلديك الكثير من الوقت لترفعي تلك العلامات. قومي ببعض الخطوات الإيجابية: نظمي وقت دراستك على نحو فعال أكثر، وتحدثي إلى الأساتذة. وعندما تدرسين سجلي كل الأسئلة التي تخطر لك، ثم خذي هذه الأسئلة إلى أساتذتك. وتذكري أن نجاحك هو نجاحهم أيضاً. فهم يريدون أن يشعروا أنهم يقومون بعمل جيد. إنهم يريدون أن يقدموا المساعدة. وحالما تدركين أنك يجب ألا تأخذي ذلك على عاتقك بمفردك، أعتقد أنك سوف تشعرين أفضل - وعلاماتك سوف تتحسن.

ميغ، أرجوك كالمينا في أي وقت تحتاجين فيه إلى التحدث.

لك محبتنا

بابا

إن الرسالة الإلكترونية وسيلة مثالية للأفكار السريعة التي ترد إلى الخاطر بعد محادثة أو مكالمة هاتفية.

إنه لمؤلم أن ترى محبوباً ينهار من القلق. والدافع الطبيعي هو طمأنتها أن كل شيء سيكون حسناً تماماً. والدافع طبيعي، لكن ليس بالضرورة أن يكون مساعداً. ففي المقام الأول، إن مثل هذه التطمينات تبدو جوفاء ومنافية للواقع. وفي المقام الثاني، من الممكن تماماً أن يكون قلق من تراسله له أساس مشروع في العالم الواقعي. فليس مساعداً أن تشجع وأن تتجاهل الأمر. وبدلاً من ذلك، اعترف بالمشكلة، تعاطف مع المشاعر السيئة التي تنجم عنها، ثم حاول عرض مساعدة ونصيحة صادقة، إذا كان ذلك ممكناً. لا تقل أي شيء يعزز أو يضخم المشاعر السيئة الموجودة قبل، بل حاول أن تنصح بطريقة عملية يمكن أن تحسن الوضع الذي يسبب الأذى.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

قادم إلى البلدة

جيم :

مارلين وأنا سنعبر ميدلتاون في الأسبوع التالي في طريقنا إلى نيويورك. لم نرك أنت وسينيثيا منذ سنة - وتلك سنة طويلة جداً. هل ستكونون، يا صديقي، في البيت وتفتحان بابه لعابري سبيل في اليوم السادس؟ أتوقع أن نكون في الجوار عند الساعة الثالثة بعد الظهر. نحب أن ندعوكم للعشاء والحكي على الأوقات الماضية. انقر على الرد. قل نعم، إذا كان بمستطاعكم.

لكم تمنياتنا الطيبة،

دان

الرسالة الإلكترونية سريعة وسهلة، مما يجعلها أداة جيدة لترتيب الزيارات المرتجلة. قدم أكثر ما يمكنك من المعلومات المحددة، وخاطب حماسك في الوقت الذي تتوقع فيه أن أصدقاءك قد لا يكونون موجودين.

عظيم أن أراكما ثانية

عزيزي رالف ويونيس،

كان رائعاً أن أراكما ثانية بعد مضي سنوات عديدة. ولم أتحدث مع توم عملياً عن شيء آخر منذئذ. وقد لاحظ كلانا أنكما لم تتغيرا، وكيف أن مايك «الصغير «قد أصبح شاباً وسيماً. كم هو رائعٌ أن أرى أفراد أسرتك أناساً أقوياء، سليمين، مرحين ومحبين، جميعاً.

دعونا نأخذ على أنفسنا عهداً أن نبقى على اتصال ونحاول أن نرى بعضنا بعضاً أكثر.

مع الحب.

نانسي

إن رسالة تعترف بالفرح إزاء زيارة بعد غياب طويل هي أكثر من إيماءة مهذبة. إنها مسعى للتواصل وضمان أن الزيارة سوف تساعد في إعادة تأسيس صداقة مهملة. إنها إيماءة لإعادة الاتصال.

لا تكن خجولاً من إبداء إعجابك الحقيقي بصديقك. لا تكن خجولاً، بل حاول أن تكون، كما هي الكاتبة هنا. إنها تبذل جهدها ليس للتعبير عن عاطفتها وإعجابها فحسب، بل لتوضيح لماذا تشعر بالطريقة التي تفعل. وهي تجعل الأمر واضحاً أنها تتكلم بالنيابة عن زوجها أيضاً.

٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها:

- يعجب بـ
- عاطف
- مسرة
- نلتقي
- وقت رائع
- يسمع كل شيء عن ذلك
- يعانق
- يشجع
- مثير
- أشتاق إليك
- خبر
- يسمع منك
- ابق على اتصال
- ذكريات
- ايمان
- صداقة
- لهو
- الأزمنة الماضية
- من فضلك أجب
- فرح
- يبلغ
- يشارك
- طويل جداً
- سنين كثيرة
- رائع

١٠ كلمات وعبارات يجب تحاشيها

- خجول من نفسه
- لاأعرف مايجب أن أقول
- كل شيء سيكون جيداً
- نلتقي حيناً أو آخر
- يجب أن أسمع منك
- يجب أن ترد
- لاوقت للكتابة
- عيب عليك
- يغير موقفه فجأة
- لماذا لم تكالمني؟

الجـزء 3

التحدث مع الأطفال عن .....

التواصل المؤثر المحب مع أطفالنا هو موضوع هذا القسم



١٤
الغضب

«أنا أكره أخي!»

إنه أمر مثير للعجب وقديم قدم قابيل وهابيل على الأقل، هل يسمعه الأهل ؟ أو هل يسمعوا مايقارب ذلك القول على شاكلة:

«أكره أختي!»

«أكره معلمي!»

«أكرهك!»

كيف ترد على ذلك؟

مهما يكن الشيء الآخر، فإن الغضب تعبير شفهي عن الطاقة. ومن الصعب التحكم بالطاقة أو احتوائها. أطلق انفجاراً، وهو يؤثر على كل شيء في الجوار - على نحو معاكس عادة. وهكذا قد تجد الأمر صعباً لترد على غضب طفلك بأي شيء غير الغضب. وكما تولد الطاقة طاقة فإن الغضب يولد غضباً.

لكنك راشد. وقد تعلمت أن تمارس بعض القيود التي يفرضها سن الرشد. وبدلاً من الرد على استفزازات طفلك بالغضب - الذي سيصعد الغضب أكثر وحسب - رد بهدوء: «آه، أنا تعرف أنك لا تعني ذلك!»

هل هذا الكبح، الذي ربما يكون رائعاً، يحل المشكلة؟

بالكاد.

الرد على الغضب بغضب وسيلة للتعامل مع السخط أشبه ماتكون كصب البنزين على اللهب لإطفاء الحريق. وعلى أي حال، فإن إنكار مشاعر الطفل أمر غير فاعل بالمرة، وقد يكون أكثر تدميراً.

ومع ذلك فإن الأمر مفهوم. إذا دققت في الثقافة الشعبية المعاصرة، وفي أغانينا وعروض التلفاز، ربما تجد من الصعب تصديق أن مجتمعنا لا يمنح أي قيمة على الإطلاق للمجاملة. وغالباً ما تعرف المجاملة ببساطة باعتبارها تحاشياً- أو تجاهلاً، لعواطف غير سارة وتعبيرات تدل على تلك العواطف. ولذلك، إذا تمكنا من تحاشي الرد التلقائي على الغضب – أي، إبداء الغضب في المقابل – فإن خيارنا التالي التلقائي سيكون رفض الغضب بالكامل.

رفض المشاعر لا يتعامل مع المشاعر. إنه يقطع التواصل وحسب.

ما الخطأ في ذلك؟ حسن، دعونا نتوقف هنا لنناقش أسباب أهمية التواصل. إنه موضوع بالغ الأهمية كرست له مجلدات ضخمة وكتب لمشاهير الفلاسفة والعلماء وعلماء النفس وحتى رجال الدين. «كيف تتحدث من القلب» كتاب متواضع يهدف إلى مساعدتك على الكتابة والتكلم على نحو فعال أكثر. وهكذا اسمحوا لي أن أختصر النقاش إلى ثلاثة نقاط محددة.

١- التعبير الشفهي عن الغضب مرتبط على نحو أساسي بالتعبير الجسدي عن الغضب: فكل من العنف الشفهي والجسدي شكلان من أشكال سالعنف. ومعظم حوادث العنف الجسدي تبدأ بعنف شفهي. تغلب على العنف الشفهي بفاعلية، وستقلل حدوث العنف الجسدي. إن إنكار العنف الشفهي – تجاهل أو رفض التعبير عن الغضب – ليس طريقة فعالة للتغلب على الغضب ولذلك فإنه، لن يفعل شيئاً لإحباط التعبير الجسدي عن الغضب.

٢- التواصل الفاعل، ولا سيما حين يتضمن عواطف قوية، أساسي بالنسبة للنجاح الآتي. أي والد لا يريد مستقبلاً مشرقاً لولده؟ نمضي ساعات طويلة في

مؤتمرات الآباء والمعلمين، وندفع بأريحية للمعلمين الخصوصيين، ونشتري الكتب، ونأخذ الأولاد إلى المتاحف. ومع ذلك يفشل معظمنا أيضاً في إدراك أن القاسم المشترك في معظم النجاحات هو القدرة الكبيرة على التواصل. فنقاشاتك مع أولادك منذ العمر المبكر وحتى يصيرون شباناً بالغين ويغادرون المنزل، هي الوسائل الرئيسة التي وصل فيها الأطفال إلى مهاراتهم في التواصل. فأن تشيح بعيداً عن عاطفة يعني التخلي عن فرصة للتواصل، وفقدان مثل هذه الفرصة يعني الفشل في بناء مهارات طفلك على التواصل. وهذا، بدوره، يقلص حظوظه أو حظوظها في النجاح مستقبلاً.

٣- **التواصل يسهم في الصحة الجيدة.** كلنا نعلم أن الناس الذين «يكبحون «عواطفهم، يكونون متوردي الوجوه خجلاً ومزمومي الشفاه. يسيرون عبر الحياة بتصلب، ويشكون من آلام ظهرهم، وضغط دمهم العالي، ومن حموضة المعدة. إن المقدرة على التعبير عن العاطفة شفهياً - بما فيها العاطفة القوية والمؤلمة - جوهري للسعادة الجسدية. ومساعدة الطفل على تطوير طرق فاعلة بالحديث عن مشاعره بما فيها (ولاسيما!) الغضب، هو مهم للصحة مستقبلاً مثل الطعام الجيد الذي تقدمه له.

إيجاد الطريق إلى القلب

اكتشف الطريق إلى القلب في التحدث إلى الطفل عن الغضب، وستملك مفتاحاً إلى تواصل فعال مع الأطفال في أي موضوع عملياً وفي أي ظرف.

والمبدأ الأول الذي يجب أن نضعه في الاعتبار هو الحاجة إلى الاعتراف والحفاظ على الرابطة بين المشاعر والكلمات. وفي حال الغضب، هذا يعني قبول مشاعر الطفل ومعاملتها بالكلمات. فعندما يقول الطفل إنه يكره أخته أو معلمه أو يكرهك، لا تقل له إنه لا يستطيع أن يعني أو لا يعني ما قاله للتو. فعلى الرغم من صعوبة الأمر قبل بذلك الواقع، فالآن، في هذه اللحظة، في هذه الظروف، هذا هو بالضبط مايعنيه. فكن مستعداً لاستخدام الكلمات للتعامل مع هذا.

بالإضافة إلى هذا التواصل التوجيهي الأولي مع الأطفال، هذه الحقيقة المهيمنة، خذ بعين الاعتبار ما يلي عندما تتكلم مع طفلك عن أية عاطفة قوية :

● بمعزل عن نظريات اللغة، فإن المعنى الوحيد للتواصل هو في هذا العالم الواقعي ما يفهمه المستمع. وهذا صحيح سواء أكنت، أنت الراشد، تتحدث إلى راشد آخر أو كنت تتكلم إلى طفل. والمشكلة هي أنك عندما تتكلم إلى طفل، فإن فهمه قد يختلف تماماً عن غايتك، لأنه، كطفل، فإن تجربته، وإطار معرفته مختلفة عنك. حاول أن تفهم اطار معارف الطفل قبل أن تتكلم.

● **التواصل يتطور بالتغذية الارتجاعية.** عندما نكون غاضبين نشعر أحياناً أن مخاطبة أطفالنا مثل وضع رسالة في زجاجة وإرسالها إلى البحر. والمخاطبة طريقة واحدة، وثمة ضمانة ضعيفة جداً في أنها ستصل إلى متلقيها المستهدف. وبينما قد يعكس هذا التصور إحباطنا، لاسيما عندما نحاول التواصل في مواقف العاطفة القوية، فإنه ليس نموذجاً جيداً للتواصل. إن كل نقاش مؤسس على نموذج دارة التغذية الارتجاعية المغلقة.

دعونا نتوقف لحظة للنظر إلى دارة التغذية الارتجاعية المغلقة. إليكم هذا الحوار على سبيل المثال :

أنت: ذهبت إلى المخزن.

هو: ماذا اشتريت من المخزن؟

أنت: اشتريت ثياباً جديدة.

هم: كم كلفت الثياب؟

سيكون الأمر سهلاً بالنسبة لك مواصلة هذا الحوار من هذه النقطة. وليس عليك أن تمتلك خيال تشارلز ديكنز أو ستيفن كنغ لتفعل ذلك. ولم لا؟ إن ذلك بسبب دارة التغذية الارتجاعية المغلقة. فالكلمات الأولى لـ «هو «الموضوعة في

التداول هي تغذية ارتجاعية لكلمات «أنت» الأولى. فهي لاتأتي من الهباء، بل من بيانك «أنت» مباشرة لشيء واحد، إنها تشارك كلمة «مخزن» في العموم. لأن «هو» يعرف ما يفعل المرء في المخزن، والتغذية الارتجاعية الطبيعية لـ «أنت» هو «ماذا اشتريت؟» وبالمثل، فإن هذا السؤال حث على تعليق التغذية الارتجاعية حالاً ومباشرة بمحتوى السؤال. وجواب «أنت» يستخدم صيغة الماضي للفعل في سؤال «هو» :

هو: ماذا اشتريت من المتجر؟

أنت: اشتريت ثياباً جديدة.

والآن، حقيقة أن هذه المحادثة تجري في دارة التغذية الارتجاعية المغلقة لا تعني أن «هو» لا يملك خياراً في رده الثاني. كان يمكنه أن يسأل ما لون الثياب، مما هي مصنوعة، وحيث يقع خط «هو»، وهلم جرا، معتمداً على ما يهمه أكثر. في هذه الحال، السؤال يهتم بالكلفة. إنه رد واحد من عدة ردود - لكن النقطة الهامة هنا محتواة في عبارة «ممكنة». ومحتوى البيان «اشتريت ثياباً جديدة» لا تملي ما «هو» يقول تالياً، لكنه يضيق الإمكانيات ذات الصلة بالموضوع. أي «هو» كان يمكن أن يقول تالياً» كان لويس السادس عشر يدعى الملك الشمس»، لكن، بعدئذ، لن تكون لدينا مناقشة. لكن، «هو» يقول شيئاً ما يؤسس للتغذية الارتجاعية، وهذا يقودنا إلى المبدأ التالي لخط القلب:

- **يؤسس طفلك ما يقوله على ما تقوله انت.** إذا تكلمت مع طفلك على نحو اتهامي أو غاضب أو استخفافي فسوف يعاد الدفع إليك بأسلوب من النوع ذاته.

و هذا لاينطبق فقط على مناقشة محددة، بل على سياق التواصل الذي تبنيه طوال سنوات.

دعونا نتوقف ثانية. طفلك، وهو يلعب بطيش بعد أن أخبرته ألا يلعب في غرفة الجلوس، يقع على فازك المفضل الذي يتشظى على الأرضية.

أنت: ما الأمر معك؟ أنت أخرق للغاية!

طفلك: كان يجب ألا تضعها هناك إذا كنت أخرق للغاية.

ثمة اتجاه واحد فقط يمكن للمناقشة أن تسلكه من هنا: إلى غضب أكبر وأكبر.

من الواضح أن الطفل في السلوك، ومن الواضح أيضاً أنه أذنب بتحطين الغاز، وأخيراً من الواضح أن الأمر سيكون أفضل لو أن الولد اعتذر بصدق.

لماذا لا يعتذر؟

أحد الأسباب هو أنك لم تقدم له الكلمات الصحيحة لتثير تلك التغذية الارتجاعية. وقد حفزته على التغذية الارتجاعية الدفاعية بالهجوم عليه شفهياً- غير الصادرة عن شعور بالذنب. تستحث مثل هذه التغذية الارتجاعية، بدورها، تغذية ارتجاعية منك غاضبة أكثر، وأنت تدور معه في حلقة مفرغة من التصعيد العاطفي.

دعونا لا نغادر هذه النقطة دون البحث عن بديل للهجوم الشفهي على طفلك. الفاز المحطم شيء سيء، ولا عجب أن يجعلك غاضباً، ولا سيما بعد أن أخبرت طفلك ألا يلعب في غرفة الجلوس. لا تنكر مشاعرك حول الحادث، لكن ركز ملاحظاتك على الحادث، فالحادثة، هي المسألة، بدلاً من تركيزك على الطفل، وشخصيته، أو قدراته.

أنت: آه، ماكس! كان فازي المفضل. أشعر بالانزعاج جراء ذلك.

طفلك: أنا آسف...

ومن هنا، يمكن للنقاش أن يأخذ شكلاً بناءً أكثر، مستهدفاً السيطرة على الغضب دون تجاهله. وهنا يبرز مبدأ آخر للوصول إلى القلب هو :

● **ركز على المسائل، لا على الشخصيات.** وهذا المبدأ ينطبق على كل أشكال التواصل، خاصة تلك التي تشتمل على مشاعر قوية سلبية. إذا كسر الطفل الفاز، فتحدث عن مشاعرك فيما يخص فقدان الفاز. لا تركز على شعورك إزاء طفلك في

هذه اللحظة بالتحديد. لا تستخدم الحدث كذريعة للتأكيد على عيوب شخصية الطفل. فالحوادث، مثل المشاعر، غالباً ما تمضي بسرعة، تتلاشى ولا يبقى لها أثر؛ لكن الصفة الذاتية والصورة الذاتية واحترام الذات، والشخصية فتبقى. لا تسمح لمشاعر طارئة ولدتها حوادث محددة تسمي صفات للذات ثابتة. ميِّز بين الأحداث - والمشاعر التي ولدتها الأحداث - والشخص الذي هو طفلك وكيفية شعورك نحوه.

● **انظر إلى اللغة على أنها سبب مشاكل التواصل قبل أن تلوم طفلك.**

دعونا نمنح هذا المبدأ بعض التفكير، فحتى الناس الذين لا يهتمون كثيراً بالموسيقى الكلاسيكية يوافقون عموماً على أن سيمفونية بتهوفن الخامسة قطعة موسيقية عظيمة.

لكن ماذا لو أنك سمعتها من العازف المبتدئ كازو وهو يكافح لعزفها بدلاً من سماعها من أوركسترا كاملة؟

بالتأكيد ستقول:

«من هو بتهوفن؟ موسيقاه مشوهة على نحو لا يصدق!»

لابد وأنك سمعت السيمفونية الخامسة بعزف الأوركسترا وبسماع عزف كازو- وهو عزف سيء بالمقارنة مع عزف الفرقة - تدرك أن الخطأ ليس في موسيقا بتهوفن، بل في هذا الأداء المحدد لها. وبالمثل، نحتاج إلى تمييز أن كثيراً من المشكلات التي نعاني منها في التواصل، بما فيها المشاعر السلبية التي قد تنتج عن تبادلات محددة، ليست ناشئة عن الشخص الذي يتحدث إلينا، بل عن اللغة ذاتها.

يجب أن تدرك أنه ليس كل شخص هو مخاطب عظيم ذو مقدرة باحث لغوي. وهذا صحيح خاصة بالنسبة لطفلك. و كمتكلم، فإن السيد ونستون تشرشل امتلك سلاسة أوركسترا الموسيقى السمفونية. أما طفلك ذي السنوات الست فلا يزال يتعلم عزف كازو.

● **ليس عليك أن تتبكون عالم نفس أطفال لكي تتحدث مع طفلك على نحو فعال.** يجب أن تدرك أن طفلك ربما سوف يرى معظم المسائل من منظور مختلف عنك. عليك أن تفهم أيضاً، أن ذلك، يعتمد على عمره، فمفردات طفلك أقل من مفرداتك. لكن، في معزل عن ذلك، يمكنك أن تتحدث مع الطفل بالطريقة التي يمكنك أن تتحدث بها مع عامل مساعد محترم في العمل. وهذا يعني توقع وتقديم الاحترام و الانتباه.

يعني ذلك ألا تسكت الطفل أو ترفع صوتك أعلى من صوته لاسكاته، ويعني ذلك الإصغاء إليه دون مقاطعة- تماماً كما لو أنك تتحدث إلى شريك راشد في نقاش.

تفادي المآزق

إن مآزق التواصل مع الأطفال عديدة، وهي مع ذلك أكثر وأشد في حال وجود العواطف القوية، ولاسيما الغضب، والمآزق الرئيسة يمكن أن يعبر عنها كعكس سلبي لنصيحة الطريق إلى القلب التي قدمت للتو. أي، على الوالدين أن ينظروا بعيداً و يتحاشوا التالي:

● **رفض المشاعر.** وهذا هو المأزق الأكبر والأكثر شيوعاً في التحدث مع الأطفال عن الغضب. إذا عبر الطفل عن الغضب، لا ترد أنه «في الحقيقة لا يعني ذلك ». اقبل الشعور. تعامل معه، ناقشه.

● **التركيز على الطفل بدلاً من المشكلة.** فتركيز النقاش على طفلك - شخصيته، موقفه، صفته، مهاراته (او افتقاره إليها) - غالباً ما يفاقم الغضب دائماً ويجعلكما أنت وطفلك تشعران بالأسوأ. وجه النقاش على حادثة معينة وعن المشاعر التي لديك ولدى طفلك إزاء الحدث.

● **إرسال رسائل غاضبة:** في التخاطب، أنت في الواقع تجني ماتزرع. إذا كنت في العادة تتكلم إلى طفلك – أو أفراد العائلة الآخرين – بنبرة غاضبة وبكلام يدل على

الغضب، فستحصل على الغضب في المقابل. وعلى أقل تقدير، إذا رددت على غضب طفلك بغضب، فإنك ستقوي غضبه.

● **لوم الطفل بدلاً من لوم لغته.** ليس لديك الحق لتتوقع سلاسة كبيرة من طفلك في أي وقت، لكن خاصة عندما يكون غاضباً، ميز أن كثيراً مما يقوله- أو يفشل في قوله- هو ثمرة تمكنه المحدود من أدوات اللغة.

● **التكلم بطريقة مفرطة في التبسيط إلى الطفل.** الأطفال، طبعاً، ليسوا راشدين صغار سن. وبالرغم من ذلك، فأن تتحدث معهم باعتبارهم راشدين يمكنك الاعتماد عليهم أفضل من التحدث بتبسيط مفرط إليهم. توقع ووجه المجاملة نفسها والاهتمام في حديثك مع الأطفال كما مع هؤلاء البالغين.

سيناريوهات غاضبة

السيناريوهات الثلاثة التالية تستدعي ثلاث إجابات مختلفة، لكن الأمر المهم هو أن تضع ردين أساسين للسيناريوهات الثلاثة - وفي الحقيقة، لأي نقاش مع طفلك حول المشاعر:

١- أبدِ له اهتمامك،أوقف أيما شيء تفعله، استدر إلى طفلك، توقف، وتواصل معه بعينيك.

٢- لا تتحاش، تتملص، أو بطريقة أخرى تتجاهل مشاعر طفلك. هذا لا يعني أن تفهم بالضبط ما يشعر به طفلك. فقط دعه يشعر بأنك تدرك ماهية مشاعره بعبارة مثل هذه، «أفهم أنك غاضب جداً» «أو أدرك أنك منزعج ».

إذا كان طفلك يستصعب التعبير عن مشاعره الغاضبة بالكلمات، يمكنك أن تحاول مساعدته: «عندما فعل أخوك ذلك لك، لا بد أن ذلك جعلك غاضباً جداً». أو «أراهن أن ذلك كان مربكاً، هه؟» أو «ربما آذى ذلك مشاعرك» .

الأخ الصغير يستطلع بتطفل في غرفة أخته الكبيرة

الأخت (الطفلة) الكبرى: أكره بيلي! هو دائماً يلخبط أشيائي. في المرة القادمة، سأذهب إلى غرفته وأحطم إحدى دماه!

و الإغراء هو أن «تصحح» هذا التهديد، لأن السلوك الذي يشير إليه هو بلا ريب محظور وضد القواعد وغير مقبول. لكن الرد بـ «لن تفعلي ذلك، أيتها السيدة الصغيرة» يتجاهل المشاعر و سيصعد الغضب فحسب. هنا يوجد بديل:

الوالدة: آه، ديبي، آسف. لا أحد يريد أن « تلخبط» أشياؤه. أستطيع أن أفهم لماذا أنت منزعجة جداً. دعينا نتحدث عما يمكننا أن نقول لـ بيلي.

الوالدة لا ترفض مشاعر طفلتها ولكنها لاتتساهل معها بخصوص رد فعلها المقترح. وبدلاً من ذلك، تعرض تبريراً و تعاطفاً مع المشاعر، و تقترح سياقاً بديلاً للفعل- التواصل مع بيلي بدلاً من الانتقام منه. علاوة على ذلك، تقدم مساعدتها في حل الوضع الذي سببه الغضب. هذا هام لا سيما وأن الإحباط - وهو شعور بالعجز - يولد الغضب. يرى الأطفال أنفسهم كأنهم في مستوى أدنى على نُصُب مقدسات الأسرة. وهم غالباً ما يشعرون بالعجز، والأحباط، وبالتالي، بالغضب. فأن تظهر لهم أن ما يقولونه لك يمكن أن يثمر عن تأثير إيجابي ومرغوب للتخلص من الإحباط. والهام أيضاً هو الانتقال في التركيز هنا من شخصية بيلي إلى المسألة المثارة، انتهاك الخصوصية. فالتعامل مع المسائل أسهل من التعامل مع الأشخاص.

«كانت مملة و قد كرهتها !»

حصل الأب على إجازة من العمل وأنفق أكثر من عدة دولارات لأخذ ولديه إلى لعبة بيسبول. جون أحبها، لكن مايك تضايق وتذمر خلال معظم اللعبة. وعندما انتهت اللعبة صرخ بأعلى صوته: «كانت مملة و قد كرهتها!»

من السهل هنا أن يقول الأب شيئاً ما مثل، «ماهي مشكلتك؟ انظر إلى جون. لقد أمضى وقتاً طيباً - تماماً مثل الجميع» وبدلاً من ذلك، على الأب أن يعض على

شفته، ويبتلع خيبة أمله الشخصية، ويخاطب مشاعر ابنه: «أنا آسف أنك شعرت بالملل. لا بد أن اللعبة كانت مخيبة للآمال كثيراً. قل لي ما الذي كان يبعث على الملل في اللعبة؟»

قول كهذا قد يولد نقاشاً. إنه يعترف بمشاعر مايك، ويعزز إرادته بمشاركة تلك المشاعر مع والده. وربما قادت المناقشة إلى السؤال العملي: «ما الذي ترغب بفعله في المرة التالية؟ أين تريدني أن أصطحبك؟»

« معلمتي في الرياضيات حمقاء!»

هنالك قاعدة مطبقة في منزلك هي أن الصغار يجب أن لا يستخفوا بالكبار. وعلاوة على ذلك أنت تريد طفلك أن يحترم سلطة الكبار، لاسيما سلطة المعلمين. وطبيعي، لذلك، أن يكون لديك دافع هو أن تقفز وتصحح للطفل:

«سارة، لا يمكنك أن تدعّي أن معلمتك حمقاء. هذا غير مسموح به، انتهى. وماذا تتوقعين إذا أمضيت قليلاً من الوقت على وظيفتك البيتية في الرياضيات؟ في هذه الحياة تحصلين على المعاملة التي تستحقينها. اعملي بجهد. وسوف تكافئين. تقاعسي، وسوف تعانين من العواقب».

كل الذي جاء أعلاه منطقي تماماً، لكن مثل هذا المنطق لن يساعد سارة في التغلب على غضبها الآن. المشاعر مثل منزل يحترق. لا يمكنك أن تقف بجوار صاحب المنزل و تراقب ألسنة اللهب و تقدم له الملاحظات عن عواقب التدخين في السرير أو الإفراط في تحميل المأخذ الكهربائي أو بوضع الخرق المتبلة بالوقود بقرب مخزن المواد القابلة للاشتعال في القبو، وبدلاً من ذلك، كان يمكنك أن تطلب رجال المطافىء، وفي غضون ذلك، تأخذ خرطوم الحديقة لإطفاء الحريق، فالأفضل دائماً أن تبدأ بمكافحة الحريق.

يمكن للأب الرد على ابنته على النحو التالي:

لابد أن انتقاد السيدة سميث جعلك غاضبة. لقد كرهت دائماً أن أُوبخ في قاعة الدرس، ولا سيما أمام الجميع.

أو:

كنت معتادة على حب السيدة سميث، أليس كذلك؟ يبدو أنك غاضبة منها في هذه اللحظة تماماً.

أو:

من المؤلم انتقادك هكذا، أعرف كيف تشعرين.

من هنا، يستطيع الأب والبنت أن يتحدثا أكثر حول مشاعرها. حالما يتم الاعتراف بغضب البنت، بإمكان الأب أن يوجه النقاش باتجاه الطرق التي يمكن من خلالها تقليص سبب الغضب في المستقبل:

يبدو لي أن الأمر كما لو أن السيدة سميث قد شعرت بالخيبة من حلّك للمسائل، على المشكلات، لأنها معتادة على تقديمك عملاً أفضل. هل أستطيع مساعدتك في واجبات الرياضيات البيتية؟

لاحظ أنه ليس كل سيناريوهات الغضب ستنتهي إلى حلول «خلاقة» أو إلى خطط عملية لمعالجة وضع غير سار. وهكذا هي الحياة. إن حل مسألة أساسية أمر مرغوب، لكنه أقل أهمية من مخاطبة المشاعر بدلاً من تجاهلها أو رفضها.

٢٥ كلمة و عبارة يمكن استخدامها

غاضب	كيف جعلك تشعر؟	يجعل الأمر أفضل
يقدر	أفهم	لابد أن الأمر كان صعباً
مشاعر	لابأس	بالنسبة لك
محبط	دعنا نتحدث عنه	لابد أنه مولم
يساعد	مجنون	المرة التالية
قل لي	جعلك تشعر سيئاً	
فكر بشأن	معاً	يتعاطف مع

يفهم	استخدم كلمات
ماذا يمكنني أن أفعل	ماذا تفضل أن تفعل حيال ذلك
نحن	

٢٥ كلمة وعبارة يستحسن تفاديها

الا تخجل من نفسك	خطأ أن تشعر بهذه الطريقة	انظر اليه على نحو منطقي
سيء	نزق	اخرس
يسلك	تافه	توقف عن البكاء
لاتقل ذلك	البنات الجميلات لايقلن ذلك	توقف عن الأنين
تخلص منه	لاأحد يقول أشياء كتلك	استقم
لاأريد أن أسمع ذلك	ذلك ليس جميلاً	يعاني من العواقب
هذا ماجنيته	هكذا تسير الأمور	أنت لاتعني ذلك !
من الأفضل لك أن..	ذنبك	أنت مخطىء

١٥

الموت والطلاق

يشـتـري الآباء الشـبـاب منزلهم الأول. ويريدون جيـرة آمنـة لابنهم أو ابنتـهم الصغيرة. ويـريدون مسكناً في حي هادىء بعيداً عن حـركة السيـر المتسارعة. ويريدون مدارس جيدة وآمنة في الجوار. ويحمون الطفل في البيت بوضع أقفال خاصة على الأدراج و سدادات بلاستيكية للمآخذ الكهربائية وبوابات ذات نوابض في أعلى وأسفل الدرج وإزالة منظفات الأثاث المنزلي من تحت المغسلة. إنهم يقلقون، ويرهقون أنفسهم من أجل حماية طفلهم العزيز. وهذا طبيعي في آخر الأمر.

من الطبيعي في أن ترغب في حماية أطفالك من الأذى والضرر. ولهذا السبب من الصعوبة بمكان التحدث مع الصغار عن الضرر الأكبر من كل شيء - عن الموت - الموت وذلك الفقدان الأساسي الآخر، الطلاق.

غير أن الموت نفسه طبيعي، والطلاق، أحببته أم لا، من واقع الحياة أيضاً، مع واحد من كل زواجين ينتهي إلى الانفصال. لانستطيع أن نحمي أو نعزل أطفالنا عن مثل هذه الخسارات الفادحة. يجب أن نتعامل معها والأهم من ذلك أن نساعد أطفالنا على التعامل معها.

هل هذه، بعدئذ، هي الحقيقة المقيتة؟

ليس ثمة إنكار، فهذه حقيقة واقعية. ومع ذلك يجب ألا تكون مقيتة. ولمَ لا؟ ما هو البديل؟

أولاً، لا يوجد هنا ما هو بديل. ليس عليك أن تخفف من الفقدان، أو إبلاغ الطفل أنه «سيتخطى ذلك» أو «ليس الأمر سيئاً للغاية». فالبديل لايكون الإنكار. لا تهوّن الأمر أبداً أو ترفض مشاعر الطفل.

إن البديل الصحيح والفاعل والمثمر والإيجابي للحقيقة المقيتة هو «الفرصة». فالموت والفقدان أمران عامان، لا مهرب منهما. فطفلك يرى الموت في التلفاز والسينما، وهو يراه عندما تتدلى زهرة ربيع على عتبة نافذة وتذوي وعندما تضرب ذبابة. وعندما تختبر هذه الحقيقة الواقعية قريباً من البيت، قريباً من القلب، فالفرصة هي للتفهم والقبول والتخطي. والفرصة هي لتعلم التعامل مع أهم شرط أساسي للبقاء. وكآباء وراشدين يملؤهم الحنان، لن نحلم بنكران مسؤوليتنا في تجهيز أطفالنا للحياة: نقدم الغذاء والكساء والتعليم. وفي مسائل الموت والفقدان، نمتلك كلاً من المسؤولية والفرصة لمساعدة الأطفال في تعلم وتنمية واكتساب فهم مثمر وصحي.

إيجاد الطريق إلى القلب

يخلق الموت والطلاق عواطف قوية لدى البالغين والأطفال أيضاً. الدافع لحماية أطفالنا طبيعي، ومثل ذلك هو دافع الموت والفقدان الآخر. وطبيعي أيضاً أن نفترض أن التعامل مع الموت أو الطلاق يتعلق برمته بالشعور. إن هذا الافتراض طبيعي، ولكنه مضلل في الوقت نفسه. فالتعامل مع خسارة كبيرة ومؤلمة تشمل المشاعر، لكنه يتطلب العمل على نحو مباشر باتجاه إنجاز أربعة أهداف:

الهدف الأول: التفهم

الهدف الثاني: الحداد

الهدف الثالث: التذكر

الهدف الرابع: الاستمرار

في التحدث مع الأطفال عن الموت - أو عن الطلاق - يكون الطريق إلى خط

القلب من خلال هذه الأهداف الأربعة. واختصار أي منها هو إنكار لفرصة الطفل في أن يدرك ويفهم تجربة فقدان شيء ما أكثر من مجرد الألم والفراغ - والتحقق من شيء ما أعظم كثيراً. وإنجاز الأهداف الأربعة لايساعد الطفل في التغلب على الخسارة فقط، بل أن يكتسب منها تدريجياً شيئاً إيجابياً للآونة الراهنة ولبقية حياته أيضاً.

الهدف الأول: الفهم

غالباً بعد ما، عندالتعامل مع أزمة أو مناسبة مرتبطة بالعواطف القوية، كما لو أن الاثنين متعارضان. في الحقيقة، هما ليسا منسجمين بالأهمية نفسها وحسب، بل يتعذر الفصل والتمييز بينهما. وأحد الأشياء التي تولد الخوف في طفل يواجه الموت أو فقدان آخر هو الارتباك. كثيراً ما نقول أننا نخاف من المجهول. وقد أصبحت هذه المقولة بمثابة كليشة لأنها صحيحة جداً. إن الفهم يقلل الخوف. وبالتالي، فإن الهدف الأول في مساعدة طفل في التعامل مع الموت والفقدان هو مساعدته على تفهم الأمر. فهذا بند له الأولوية. لكن كيف توضح الموت لطفل؟

ابدأ بالتركيز على حاجات الطفل، لا على حاجاتك شخصياً لتلطيف حقائق الموت. في ثقافتنا، يعالج الموت تقريباً مثل شيء قذر. وكثيرون منا يعيشون حياتهم كلها دون رؤية شخص ميت - آخر غير ما يصور في التلفاز أو السينما. ونطلق العنان في تلطيف التعبير عن الاسم «موت» والفعل «يموت». بكلمات مثل «رحلت الأم» أو «مضت» أو «فقدت أمي منذ سنين». أو «وفاة أبي».

قبل أن نتكلم صراحة مع الأطفال عن الموت، يجب أن نرفض نحن موقفنا من الاقتراب من موضوع الموت كشيء فاحش أو قذر.

ماتت جدتي. ذلك هو الواقع. لذلك، لا تقل لطفلك إن «الجدة رحلت» أو إن «الجدة نائمة الآن». قل له «الجدة ماتت».

وبالنسبة للأطفال الصغار - ما قبل سن الدخول إلى المدرسة وتلاميذ الصفوف

الأولى - ليس كافياً أن تعلن هذا الواقع. فالطفل يريد أن يعرف ماذا يحدث جسدياً للشخص الذي يموت. قل له الحقائق الواقعية، ليس بتفاصيل سريرية، بل على نحو مباشر وصريح:

«توقف جسد الجدة عن العمل. الشخص الميت لا يستطيع أن يأكل أو يتحدث أو يمشي أو يتنفس. الشخص الميت لا يشعر بأي شيء ولا يفعل أي شيء ».

قد يقبل الطفل أو لا يقبل توضيحك لحقائق الموت الجسدية وذلك يعتمد على عمر الطفل ومستوى فهمه، فعلى سبيل المثال قد يصر على أن الجدة ستعود أو أنها هي في مكان آخر ببساطة، وربما تعيش تحت الأرض، حيث دفنت.

- لا تجادل في هذه التفسيرات.
- اصغ لما يقوله الطفل. ولاداع لأن تعلّق، أو توافق أو ترفض. اصغ وحسب.
- إذا سأل الطفل على نحو محدد ما إذا كانت الجدة راجعة، قل له الحقيقة - بلطف وهدوء: «لا، لن تعود ».

لم يبلغ أطفال ما قبل الدراسة مستوى التطور المعرفي الذي يفهمون فيه الموت كمفهوم. لا تهتم إذا لم يفهم الطفل. في هذه السن، العجز عن فهم مفهوم الموت طبيعي. ومهما يكن، ليس عليك أن تعزز أو تساير غياب هذا الفهم. وضح بهدوء، اصغ بانتباه، لا تبرهن أو تجادل.

أما الأطفال في سن المدرسة. فقد يمتلكون رداً عقلانياً موضوعياً للموت. على عكس ما قبل المدرسة قد يكونون مأخوذين بالحقائق الجسدية للموت وربما يسألونك عما يحدث للجسد بعد الموت. ويحتمل أن يمعنوا يستفسروا عن التفسخ وأشياء أخرى يجدها معظمنا مزعجة. ومهما يكن، علينا ألا نتملص من الأسئلة سواء أكانت مزعجة أم لا. وبدلاً من ذلك، علينا الإجابة عليها بنزاهة وإيجابية قدر الإمكان.

الطفل: هل ستتفسخ جدتي في الأرض؟

أنت: جسدها في تابوت خاص موضوع محكم السد، وهكذا أظن أنه سيبقى محفوظاً لمدة طويلة. لكنها، كما تعرف، لا تستطيع أن تشعر بما يحدث لجسدها الآن. وبالتالي هذا ليس مشكلة بالنسبة لها .

وعلى نحو أكثر إلحاحاً، سيقلق الأطفال في سن المدرسة على أنفسهم وأسرهم.

الطفل: بابا، ماتت أمك، ماذا إذا ماتت أمي؟

لا يمكنك أن تنكر حقيقة الموت. كل امرئ يموت. والحقيقة الواقعية ليست فقط حول الأبيض والأسود ونعم ولا وغير ذلك من المفاهيم المطلقة الصرفة، إنها أيضاً حول الدرجة والاحتمال.

أنت: سالي، كان عمر الجدة ٧٨ عاماً وقد كانت مريضة منذ وقت طويل. أما الماما فعمرها ٣٤ عاماً فقط وهي بصحة جيدة. كل امرئ سيموت يوماً ما . لكن معظم الناس يعيشون طويلاً . أمك وأنا شابان - وأنت حتى أكثر شباباً .

الدين وفهم الموت

بالنسبة لبعض البالغين، فإن المعتقد الديني هو كل ما يلزم لتفسير الموت وجعله مقبولاً . أما بالنسبة للأطفال، ولا سيما الصغار منهم، فإن ذلك غير كاف. إذا كان الدين يؤدي دوراً مهماً في أسرتك، فعليه أن يبرز على نحو مهم أيضاً في كيفية تفسيرك الموت لطفلك؟ ولكن مهما يكن، لا تتوقع أن يقنع المعتقد الديني أو الروحي الطفل كما قد يقنعك.

نحن الراشدين قد نستمد بعض الراحة من إيضاح أن «الرب توفى الجدة وتغمدها برحمته» لأن مثل هذا الإيضاح يمنحنا الراحة، فقد نفترض أنه يفعل الشيء نفسه للطفل. ولكن للأسف، ليس بالضرورة أن يكون هذا هو الحال بالنسبة للطفل.

فقد يمتعض الطفل لوفاة جدته. وقد يبدو له هذا العمل مؤذياً .

وإذا استطاع الله أن يأخذ الجدة متى ما أراد، فمن يوقفه عن أخذ الأب أو الأم أو حتى الطفل ذاته؟ وبدلاً من تقديم الراحة، قد يزيد التفسير الديني[1] القلق.

والمقاربة الأفضل، لا سيما لسن ما قبل الدراسة وسني الدراسة الأولى هو الجمع بين الإيضاح الجسدي للموت وأية معتقدات دينية لديك - في الإيضاح الذي لن يدرك الطفل فيه على نحو كامل الإيضاح الديني.

« داني، كانت الجدة متقدمة في السن جداً، وتوقف جسدها عن العمل. لكن، في عائلتنا، نؤمن أنه يوجد جزء داخل الجدة، الجزء الذي جعلها سعيدة والذي جعلها تحبنا، وذلك ما ندعوه الروح. ومع أن جسد الجدة توقف عن العمل وهو الآن في الأرض، فإن روحها في السماء مع الله. لا أدري ما إذا كنت تفهم هذا الأمر، غير أنني أستطيع أن أقول إنك ستفهمه عنه أكثر عندما تغدو أكبر سناً».

الهدف الثاني: الحداد

إن تحقيق الهدف الأول، الفهم، لا يحول دون المشاعر المؤلمة المرتبطة بالموت أو الفقدان. فمثل هذه المشاعر عادية وطبيعية. في الواقع، إن اختبارها - أي مشاعر الحداد - هو الهدف الثاني في التعامل مع الموت أو فقدان آخر. ونحتاج إلى إدراكها نحن أولاً وليس أطفالنا فحسب.

فالموت في الأسرة سيسبب الحداد والحزن ليس عند الطفل، بل عندك أنت. لا تشعر أنك في حاجة إلى إخفاء حزنك عن طفلك. بالعكس، إنه لهام لطفلك أن يرى أنك حزين ولكنك على الرغم من حزنك ستستمر بالعناية بطفلك لن تهجره أبداً، فإظهار ومشاركة حزنك هام أيضاً كمثال لطفلك. فهو يحتاج إلى معرفة أن مشاعره سيئة بطريقة ما، وهذا سيقصر دارة العمليات العاطفية التي تتعامل مع الموت بواسطتها.

وإظهار. حزنك لايعني أن تستغرق في الصمت. تحدث عما تشعر:

« إيما، أشعر بالحزن على الجدة. إن التفكير بها يجعلني أبكي أحياناً. سأشعر بتحسن قريباً، لكنني الآن أشعر بالحزن. كيف تشعرين؟»

---

(١) يقصد بالدين هنا غير الدين الإسلامي، أما الإسلام فلا يصدق عليه ذلك التفسير (المراجع).

بعد المشاركة في حزنهم، يحتاج البالغون إلى الاعتراف بأن الأطفال غالباً - ما يشعرون - ويظهرون حزنهم على نحو مختلف عن البالغين. فأطفال ما قبل سن الدراسة بل لا يشعرون بالحزن عندما يموت أحد ما قريب من العائلة ببساطة، يشعرون بالقلق، وحتى بالخوف.

يترعرع الأطفال الصغار وهم يشعرون بالأمان على نحو تلقائي، ومجرد حدوث أي تغيير ناهيك عن التغيير الذي يجلبه الموت وحده - هو كاف لخلق قلق عميق لديهم. ورد فعلهم قد لا يكون ذلك بإظهار الحزن بشكل واضح، بل بالقيام بأفعال غاضبة، وعناد، وسلوك مختلف يمارسه الطفل على نحو خاص خلال الوقت الذي تكون فيه قوة الأبوين في جزر منخفض بشكل استثنائي. والأمر يتطلب جهداً خاصاً لفهم أن هذه الفوضى المزقة هي طريقة الطفل للتعبير عن حزنه خلال مثل هذه الأوقات، لذلك فإن التواصل معهم هام للغاية في هذه الفترة :

- شاركه في حزنك.
- اختبر الطفل، اسأله كيف يشعر.
- قدم حباً وتشجيعاً إضافياً. قد لا تشعر برغبة في معانقة طفل صعب المراس، لكن الآن هو الوقت المناسب لتفعل ذلك تماماً.

إن بعض تجارب الحياة هي أكثر إيلاماً من مشاهدة طفل يتألم. من واقعنا الطبيعي أن نجرب اختصار مدة الحزن. ولكن يا للحسرة، لا شيء نفعله سوف يقصر هذه العملية، التي قد تطول لأسابيع وشهور وحتى سنين. ومهما يكن، يمكننا أن نفعل التالي :

- يمكننا أن نشارك حزننا الخاص.
- يمكننا أن نشير للطفل أن ما يشعر به عادي وحسن.
- يمكننا أن نصغي إلى الطفل.

- نستطيع أن نقدم ضماناً واقعياً عن حبنا المستمر.
- نستطيع أن نخبر الطفل أنه سيشعر أفضل، مع مرور الوقت.

الهدف الثالث: التذكر

إن تذكر وإحياء ذكرى الميت نشاط عام في كل ثقافة. وهو غالباً حاجة إنسانية أساسية بالتأكيد. وفي ثقافتنا، يجري تذكر الميت بطرق رسمية وذات طقوس رفيعة وبطرق غير رسمية.

الجنازات

فكر بأول جنازة حضرتها. إذا كنت طفلاً، فالاحتمالات هي أن الذكرى قلما تكون سارة. فبالنسبة لمعظم الأطفال، لا سيما في سن ما قبل المدرسة وسن الدراسة المبكر تجمع الجنازات بين القلق والملل، وكل من هذين الشعورين يولدهما الذهول والارتباك.

هل على الأطفال حضور الجنازات؟ والأفضل وضع السؤال بهذه الطريقة. هل على طفلك حضور جنازة؟ لأنه لا يوجد جواب «صحيح» بشكل عام. عليك أن تقرر مستنداً على علاقة الطفل بالشخص المتوفى، وعلى ظروف الوفاة، وعلى عمر الطفل وقدرته على فهم الطقوس التي سيكون هو جزءاً منها. وغالباً ما يتم تجاهل هذا المعيار المهم جداً بالكامل: إرادة الطفل ورغبة الحضور.

إذا قررنا أن الطفل يجب أن يحضر الجنازة، يمكنك أن تجعل التجربة أقل إثارة للقلق ومفيدة أكثر إذا ناقشت ما سوف يحدث وما تريد من الطفل أن يفعل مسبقاً :

- قدم موجزاً للأحداث بأفضل ما يمكنك.
- عرف المصطلحات غير المألوفة مثل تابوت، والسهر عند جثة الميت قبل دفنها، الكفن، المقبرة وغيرها.

- إذا كانت جثة المتوفى ستعرض للعيان، وضح ذلك.
- شجع الأسئلة.

لا تقدم للطفل توجيهات مفصلة متعلقة بالسلوك، لكن وضح له أنه سيقابل عدداً كبيراً من الناس الحزينين على وفاة الجدة والذين يريدون أن يمضوا بعض الوقت معكم جميعاً لتذكر الجدة. دع طفلك يعلم أنه قد يرى الناس يتحدثون وربما يبكون، وأن كل ذلك عادي وصحيح.

لا تحاول أبداً إكراه الطفل على أن يكون في حال «سلوكه الأفضل». فكثير من الأطفال لا سيما هؤلاء الذين بسن المدرسة، يشعرون بالقلق حول كيف يجب أن يتصرفوا خلال الجنازة، والتهديدات، حتى التهديدات اللطيفة، سوف تخدم في زيادة القلق وحسب.

شعائر الجنازة الرسمية مهمة. وهي أكثر أهمية لبعض الناس والأسر منها لدى آخرين. لكن إحياء ذكرى الميت الرسمية هي طريقة وحيدة التي تتذكر فيها معظم الأسر ميتها. إننا نتذكر المحبوبين شخصياً، وثمة فرح وسلوان وراحة في مشاركة هذه الذكريات. وينبغي حساب الأطفال في مناسبات إحياء ذكرى الميت هذه. دعهم يشاركون في النقاشات، وشجعهم على المشاركة في الذكرى :

الأب: عزيزي، ماذا كنت تحب في الذهاب إلى بيت جدتك؟

الطفل: أحببت كعكة الشوكولا التي كانت تقدمها لي.

الاب: كان ذلك جيداً، أليس كذلك؟ كان لديها دائماً كعكة الشوكولا اللذيذة لك. كان ذلك ممتعاً، أليس كذلك؟

الهدف الرابع: الاستمرار

لا تدفع أو ترفض عملية الحزن، بل هناك حقيقتان مهمتان من المفيد مشاركة الأطفال بهما من حين لآخر، هما:

- ألم الفقدان – الحزن – يزول مع الوقت. سوف تشعر بحزن أقل مع مرور الوقت.
- جدتك، أبوك، أختك، صديقك قد يموت، لكن الناس الذين نحبهم يبقون في ذاكرتنا.

والهدف الرابع للتغلب على الموت هو، ببساطة، المتابعة، والاستمرار بالحياة. من حين إلى آخر، سيتذكر طفلك موضوع الشخص المتوفى. وهذه مناسبات مهمة، وأنت عليك أن توفر الوقت لتصغي، ولتصغي بتعاطف. وقدر الإمكان، شارك الطفل بمشاعره في هذه المناسبات:

الطفلة: (بعد ثلاث سنوات على وفاة أخيها) كنت آكل الهارشي بار (الحلوى) وتذكرت كم أحب جو الهارشي بار، وكدت أبكي.

الأم: سارة، أحياناً، عندما أحضر الهامبرغر، أتذكر كم كثيراً أحب جوي أن يغرق الهامبرغر بالكتشب، وأتذكر كم كنا نلهو معه. أشتاق إليه، هل تشتاقين إليه؟

الطفل: أجل، أشتاق.

الأم: لكنني مسرورة وممتنة أيضاً لأنك لدّي ولأننا موجودتان لبعضنا!

الطلاق

بطريقة أو بأخرى، عديدة، يشبه التحدث مع الطفل عن الطلاق التحدث عن الموت. فبالنسبة للطفل، كل من الموت والطلاق فقدان. كلاهما ضرب من الموت في – ومن – العائلة. وفي نواح معينة، قد يكون الطلاق أكثر قسوة من الموت: فحيثما يكون الموت نهائياً، يميل الطلاق إلى تغذية مخيلة الأطفال حول لم الشمل النهائي. وهذا يجعل الأمر أقسى على الطفل لكي يقبل نهائية الطلاق. وفي حين يمكن اعتبار حادث أو مرض أو التقدم بالعمر هو المسؤول عن الموت، يقع اللوم في الطلاق على الوالدين.

والتواصل خلال طلاق قد تجعله مشاعر الأم والأب أكثر صعوبة بشأنهما وبشأن كل منهما. وبسبب تعقيد وشدة العواطف المرتبطة فمن السهل جداً أن ترتبك وتربك

من حـولك وتقـدم رسـائل مـشـوشـة. ومـثل هذا الـتـشـوش يزيد من قلق الأطـفـال. والطريقة الأفضل هي أن تبقي رسائلك بسيطة قدر الإمكان.

- بلغـة بسيـطة، وضح مـا يجـري، وعلى وجـه الـخصـوص، وضح مـا سـوف يحـدث بخصوص ترتيبات العيش وفي المدرسة. أكد ما سوف يتغير وما لن يتغير أيضاً.
- أكد وبصـورة جلية أن كـلاً من الأب والأم يحبـان أطفـالهمـا، وأنه سـتـتم رعـاية الأطفال. ولا شيء سيء سيحدث لهم.

أحد مخاوف الأطفال الذين يتطلق آباؤهم الكبيرة والخطيرة والتي غـالباً لا تذكر هي أنهم، الصـغـار، مسـؤولون بطريقـة ما. ربمـا لم يكونوا يتـصـرفون جيداً على نحو كاف. وربما لو كان عملهم في المدرسة أفضل لظل الأب والأم معاً.

- وضح للأطفال أنهم ليسوا سبباً في الطلاق على الإطلاق. كرر هذا، كرر هذا كثيراً.
- أكد على أن محبتك لأطفالك لم تتغير ولن تتغير أبداً.

إن التواصل خلال الطلاق ليست طريقاً باتجاه واحد. ابق أطفالك على علم، لكن لا تنسَ أن تصغي إليهم، وشجعهم على التعبير عن مشاعرهم. وهذا يبدو أيسر مما هو في الواقع، لأن المشاعر التي يمكن أن تسمعها ليست دائماً سارة، وتعبير أطفالك عن عواطفهم قد يجعلك تشعر بالذنب والأذى والغضب والكآبة. ومهما يكن الأمر مؤلماً، تحمل واصغ إليهم. لا تستولِ على حقهم أو ترفض مشاعرهم أبداً.

تجنب المآزق

في مسـاعدتك طفلك بالتغلب على الفقـدان، أكـان موتاً أم طلاقاً، لايكونِ من الخطأ إذا أصغيت لأطفالك واستجبت لما يقولونه لك بنزاهة. ومن جهة أخرى، فإن الفشل في الإصغاء للطفل وإنكار مشاعره له أثر مدمر كبير.

- لا تقل لأطفالك كيف يتوجب أن يشعروا.
- لا تقل لأطفالك أن «يغيروا موقفهم ».

● لا تنتقد مشاعرهم.

● لا تكذب في حال الموت، ولا تشجع خيالهم الجامح الذي قد يصور لهم إمكانية عودة المتوفى إلى الحياة. لاتقل لطفلك إن «الجدة نائمة الآن». وفي حالة الطلاق، لاتشجع الآمال المزيفة في التصالح.

كلمات وعبارات يمكن استخدامها

أحبك دائماً	أوقات مسلية	حزين
يبكي	أوقات طيبة	مخيف
ميت	يساعد	يشارك
موت	حياة	روح
طلاق	حب	أعتني بك
كلنا	ذكرى	حدثني
يوضح	عادي	أخبرني
مشاعر	لست وحيداً	

كلمات وعبارات يستحسن تجنبها

تصرف مثل فتى	لاتبك	غادرت
كبير	لاتخيب أملي	رحلت
نائم	خطأ	غير موقفك
تصرف على نحو	ذهب لينام	رحلت بعيداً
أفضل	يجب أن تكون هادئاً	أخذت منا
أكره أن أسمعك	ليس الأمر سيئاً جداً	ستشعر أفضل قريباً
تتحدث بهذا الشكل	لاتكن حزيناً	جداً
لاتفكر به		

١٦

المخدرات والكحول

حسب الإحصاء الفيدرالي الأحدث لعام ٢٠٠٠ في الولايات المتحدة فإن: ١٦ ٪ من الفتيان والفتيات بعمر ١٢ - ١٧ يتعاطون المخدرات. وأن أكثر من ٥٠ ٪ من طلاب الثانويات يشربون الكحول أكثر من مرة في الشهر.

يرى معظم الناس أن تتبع الإحصاء ممل ولاداع للتفكير بالأرقام. وبدلاً من ذلك، أغمض عينيك، وضع في مخيلتك صفاً يتألف من نحو مائة فتى. ضع أطفالك في ذلك الصف. والآن، اعزل ١٦ منهم جانباً واسأل ٥٠ لا على التعيين للخطو إلى الأمام. والاحتمالات كبيرة جداً أن يكون طفلك أو - أطفالك - بين الـ ١٦ الذين يتناولون الكحول أو حتى ينتمون إلى كلا المجموعتين. إن الخطوة التالية لن تكون إصابتك بالذعر والاكتفاء بهز رأسك دون أن تفعل شيئاً. الخطوة التالية هي أن تتحدث إلى أطفالك حول المخدرات والكحول.

إيجاد الخط إلى القلب

تحدث إلى أطفالك. تلك فكرة جيدة، لكن النصيحة وحدها غير كافية. تحدث معهم بحرية واصغ لهم بجدية حقاً. الهدف هو خلق حوار، وليس تقديم مونولوج. الشيء الوحيد الأكثر أهمية الذي تستطيع أن تفعله لحماية طفلك من تعاطي المخدرات والكحول هو معرفة ما يجري في عالم طفلك. والطريقة للفوز بهذه المعلومات هي ليست «التجسس أو التطفل» بل الحديث والإصغاء.

ابدأ، إذن، بفتح قناة باتجاهين للتواصل. عندما يكون دورك في الكلام، أبق النقاش خالياً من التهديدات والدراما. واعتمد على الحقائق الواقعية:

- دع طفلك يعلم أنك تحبه وأنك، بسبب حبك له، تريده أن يكون سعيداً ومعافى. يجب تركيز النقاش على الطفل، وليس عليك، ولا حتى على القواعد.
- قل لطفلك إنك تجد الكحول والعقاقير غير مقبولة. لغرابة الأمر فإن كثيراً من الآباء لا يقدمون على ذكر هذا ببساطة أبداً. والأكثر غرابة، أن الأطفال يريدون أن يتوافقوا مع قواعد المنزل والأسرة - بشرط أن يعرفوا ما هي تلك القواعد.

دعونا نتوقف لحظة. فالعقاقير الممنوعة هي غير مشروعة ويجب ألا يكون لها مكان في الأسرة. أما استخدام الكحول، في كل حال، فله تقاليد مغرقة في القدم في ثقافتنا. هل تستطيع أن تقول لأطفالك أنك تجد الكحول غير مقبول إذا كنت، في الواقع، تتناولها؟ والجواب هو نعم - أنت تجده غير مقبول لأي امرئ لغير البالغ شرب الكحول. اجعل ذلك واضحاً. قرار شرب الكحول هو قرار شخصي بالغ. انتهى.

- وضح مخاطر المخدرات ومساوئ الكحول على الصحة. لست بحاجة إلى تفاصيل سريرية، ولست بحاجة إلى المبالغة. نَبِّه، مهما يكن، إلى الخطر الكبير لالتقاط عدوى الإيدز وغيره من إصابات الدم عبر الإبر المشتركة في استخدام المخدرات عن طريق الحقن، وإلى بطء النمو الذي يسببه تعاطي المخدرات وتناول الكحول، وضرر الدماغ، وفساد المحاكمة العقلية، وفساد التنسيق، وفساد التفكير، وفساد الذاكرة، وصعوبات في التعلم، وزيادة احتمال وقوع الحوادث بنسبة أكبر بالإضافة إلى مشكلات عاطفية، ومعاناة آلام نوبات الإدمان، وتلف الأعضاء، والموت.
- وضح المسائل القانونية. فالإدانة بسبب تعاطي المخدرات يمكن أن تسبب السجن والسجل الجنائي. وقيادة السيارة تحت تأثير الكحول يمكن أن يسبب السجن. وعلى الأقل، فإن الإدانات بسبب المخدرات أو تناول الكحول أثناء قيادة السيارة في أمريكا على سبيل المثال قد تسبب فقدان العمل، ورخصة قيادة السيارة، وقرض الجامعة.

- وضح مخاطر رفقة أصدقاء السوء، فعالم المخدرات مرتبط في النهاية بالجريمة. والمجرمون أناس خطرون. فالناس الذين يتعاملون بالمخدرات يتعرضون للقتل، بما فيهم مشتري المخدرات.

- وضح المسائل الأخلاقية. وهذا لا يعني الوعظ بأن المخدرات «إثم»، بل نَبِّه إلى أن شراء واستخدام المخدرات يدعم المجرمين، هؤلاء الفئة من الناس الذين يؤذون ويقتلون الآخرين.

- ضع حدوداً واضحة. «في هذه الأسرة نحن لا نتعاطى المخدرات - ونحن لا نمضي الوقت مع الناس الذين يتعاطون المخدرات».

ما تقوله، بعدئذ، يمكن أن يكون مباشراً وصريحاً تماماً. وكيفية تعبيرك عن نفسك هام مثل الذي تقوله. لحسن الحظ، ليس صعباً أن تتكلم على نحو مؤثر عن المخدرات :

- حافظ على النقاش هادئاً ولطيفاً. فلا حاجة إلى المبالغة. دع الحقائق الواقعية تقوم بالإقناع.

- لاتنقل نصائحك إلى طفلك عبر الرسائل، بل تحدث إليه وجهاً لوجه.

- شجع الرد، وأصغ. ولا تقدم مواعظ.

- استخدم عروض التلفاز و نشرات الأخبار و ما شابهها كمناسبات لمناقشة استخدام المخدرات.

- لاتفتح النقاش ومن ثم تسقط الموضوع وتهمل متابعته. إن الحديث عن المخدرات والكحول هو جزء دائم من عمل الأبوة. ويجب أن يستمر هذا النوع من النقاش على مدى سنوات. والطريقة الجيدة هي قضاء نحو نصف ساعة كل شهر لمناقشة هذا الموضوع.

- قدم مثالاً. لا تستطيع أن تقنع أولادك برأيك في هذه المسألة فقط بمجرد أن

تقول: افعلوا كما أقول، وليس كما أفعل. أي لا تتعاطَ المخدرات أو المشروبات الروحية التي تمنع الطفل وتحذره من تعاطيها وإذا كان لديك مشكلة من هذا القبيل، اطلب المساعدة. إذا كنت تتناول الكحول في المناسبات الاجتماعية، كن متأكداً من أنك تشرب على نحو مسؤول، وهذا يتضمن بالطبع عدم قيادة السيارة بعد تناول الكحول.

ساعد أطفالك على قول لا

كآباء فإن الحديث من القلب يتضمن تأسيس قواعد، ووضع حدود، وإعطاء توجيهات. وذلك يتطلب أيضاً التواصل بطرق تساعد أطفالنا على إطاعة تلك القواعد واحترام تلك الحدود واتباع تلك التعليمات.

- افعل شيئاً عملياً: اجعل أمر مغادرة حفل يتم تعاطي المخدرات والكحول فيه. سهلاً على طفلك، ناقش معه كيف ستأتي لاصطحابه إذا شعر بعدم الراحة - لأي سبب. لا تدع طفلك في وضع الاعتماد على أطفال آخرين من أجل النقل.
- شجع الطفل على اتخاذ قرار سليم وخيارات صحيحة. وعزز خيارات طفلك الإيجابية. قل له إنك فخور أنه اختار أن ينضم إلى فرقة المدرسة الموسيقية وإلى فريق السباحة. ابنِ ثقته بنفسه في صنع القرار. ساعده على صنع قرارات صعبة. وتحدث عن كيفية وزن الحجج المؤيدة و الحجج المعارضة في قرار معين.
- اختبر ردود فعل الطفل تجاه بعض المواقف، كأن تقول له مثلاً: « ستذهب لزيارة ديف بعد المدرسة. ديف يقدم البيرة من براد والديه. الصغار لا يشربون الكحول في عائلتنا. أليس صحيحاً ؟ ماذا ستقول لـ ديف؟ ».

أصغ إلى رد طفلك. العب دور ديف: « آه، هيا. لن يعلم والداك أبداً».

إذا لم يستطع طفلك الوصول إلى ردود فعالة، اقترح بعضها:

« لا شكراً. أنا لا أشرب. أريد أن أبقى بلياقتي من أجل فريق السباحة ». أو: «لا. لا أشرب أي نوع من البيرة. دعنا نلعب النينتندو بدلاً من ذلك».

عموماً، تواصل بالطرق التي تبني احترام طفلك لذاته. فالأطفال الذين يشعرون بقيمة أنفسهم جيداً هم أقل ميلاً لتقبل المخدرات والكحول من الأطفال ذوي الاحترام الضعيف للذات، والذين يشعرون بالحاجة إلى اختبار الممنوعات كي يشعروا بقيمة أنفسهم.

- اغتنم كل فرصة لتقديم الإطراء مسرف على الوظائف والأعمال الروتينية المنجزة جيداً.
- امضِ «وقتاً نوعياً» مع طفلك. وأصغ إليه.
- كلِّف طفلك بأعمال روتينية وعين له وظائف يستطيع أن ينجزها جيداً. وقدم له الإطراء عندما ينجزها.
- عندما تحتاج إلى انتقاد طفلك ركز على الأفعال والمسائل، وليس على الطفل. فعند النظر في واجبه المنزلي في الرياضيات، تجد كثيراً من الأخطاء في الجمع، فبدلاً من قول ما يمكن أن تشعر به، «يجب أن تتوقف عن التكاسل إزاء وظائفك البيتية»، ركز على المسألة العاجلة: «يوجد الكثير من الأخطاء في الجمع هنا. راجع عملك وحاول ثانية».

ما الذي يجب مراقبته من الخارج

كن يقظاً إزاء طفلك، وعالم طفلك، وأصدقائه، ونشاطاته. وكن يقظاً لا سيما إزاء المؤشرات التالية الناجمة عن تعاطي المخدرات أو الكحول:

- تغيرات المزاج، خاصة حدة الطبع والسرية والانسحاب المفاجئ وتفجر الغضب غير المناسب أو غير اللائق بالإضافة إلى الشعور بالخفة والنشاط.
- السلوك غير المسؤول، بما في ذلك التأخر في العودة إلى البيت أو الذهاب إلى المدرسة.
- الكذب.

- تغير مهم في الأصدقاء أو أسلوب الحياة.
- الزيادة غير الموضحة في النقود.
- التغيرات الجسدية ولاسيما الصعوبة في التركيز والضعف في التنسيق وفقدان الوزن والمظهر غير الصحي.
- تراجع في العلامات، عدم الاهتمام بالمدرسة أو النشاطات المدرسية خارج قاعات الدرس.

تلافي المآزق

هذه منطقة للأبوة والتواصل التي تكون الرهانات فيها ممكنة التصور على النحو الأعلى. طبيعي أن تشعر بالقلق خلال التحدث إلى أطفالك عن المخدرات. ماذا لو اقترفت خطأ؟ ماذا لو قلت الشيء الخطأ ؟

يكمن الخطر الحقيقي في عدم قول أي شيء، والفشل في الإصغاء إلى ما يقوله أطفالك. لأن أي تواصل في الحقيقة حول المخدرات والكحول هو أفضل من لا شيء. وبرغم ذلك، حاول أن تتفادى التالي:

- الوعظ وإلقاء المحاضرات. فمناقشات المخدرات والكحول يجب أن تكون مناقشات، لا أحاديث أبوية صاخبة.
- الفشل في الإصغاء.
- إلقاء «الخطاب» ثم النكوص، تذكر: إن التكلم من القلب حول ضرر تعاطي المخدرات والكحول هو عملية مستمرة. كرّس نصف ساعة على الأقل كل شهر لهذا الموضوع، واجعل ذلك عملك.
- الفشل في وضع المثال المرغوب. فالكلمات هي مجرد وسائل بواسطتها نتواصل مع أطفالنا. وأفعالنا أيضاً تنقل هذه الرسالة - الرسالة الأقوى من أي شيء آخر. فإذا كنت تتعاطى المخدرات أو تتناول الكحول، توقع أن يفعل طفلك المثل.

كلمات وعبارات يمكن استخدامها

- إدمان
- بدائل
- خيار
- ثقة بالنفس
- جريمة
- مجرمون
- يساعد
- ضرر
- معلومات
- حب
- قرار
- حقائق واقعية
- يفكر
- يثق
- أريدك أن تكون سعيداً وناضجاً
- أذى
- صحة
- خطر

كلمات وعبارات يستحسن تجنبها

- كم يخجلني تصرفك
- لا أستطيع مساعدتك
- خيبت أملي
- غير مدين لك
- لا تزعجني
- لا تأتي إلي بشأن ذلك
- لا أريد أن أعرف عن هذا الموضوع
- أنا سأتحدث ، وأنت ستصغ
- جاهل
- هذا من شأنك، هذه مشكلتك
- كسول، فاشل
- من العار
- أسوأ شيء يمكنك أن تفعله

١٧

السلوك الحسن

إن السلوك الحسن هبة. إنها هبة أنت تقدمها للأطفال، وعندما يمتلك أطفالك السلوك الحسن، يكون منحة يقدمونها هم لك. بالنسبة للطفل، فإن السلوك الحسن يفتح أبواباً كثيرة:

- السلوك الحسن هام ليفلح في تدبر الأمر مع العالم المتمدن مثل زيت المحرك بالنسبة للسيارة. فالسلوك الحسن ليس الوقود الذي يحرك المجتمع، بل زيت التشحيم الذي يقيه من الانحدار.
- السلوك الحسن أساسي للتغلب على المشكلات من يوم إلى يوم.
- السلوك الحسن يمنح الطفل ثقة بالنفس على أنه قادر على تدبر أمره في العالم.
- السلوك الحسن يساعد الطفل في الحصول على ما يريده. اطلب من بالغ شيئاً ما بأدب، وستكون أقرب كثيراً إلى الحصول عليه مما لو صرخت وانتحبت وأمرت.

بالنسبة للوالدين - وجميع البالغين - السلوك الحسن لدى الأطفال يأتي مثل مفاجأة سارة.

- إنه يجعل حياتنا أيسر على قاعدة الحياة اليومية.
- إنه يسهم في صفائنا.
- إنه يمنحنا ثقة بأطفالنا. الأطفال الذين يعرفون كيف يطلبون الأشياء وكيف يتصرفون في العالم هم أقل عجزاً وأقل عرضة للعطب من الأطفال المضطربين والمرتبكين.

• السلوك الحسن في أطفالنا ينعكس بالتالي جيداً علينا. إنه يظهر أننا تهتم بأطفالنا- وبالعالم من حولنا.

إن التحدث إلى طفلك بشأن السلوك الحسن هو قول ذلك من القلب، لأن السلوك الحسن ليس مجرد حلى ظاهرية للتصرف وهو لايهدف - بالرغم من اعتقاد الكثيرين - لإخفاء مشاعرنا الحقيقية. إنه تعبير إيجابي عن كيفية الشعور بأنفسنا والآخرين. ساعد طفلك على تعلم مثل هذا التعبير، وسيكون أكثر سعادة وأنت ستكون أكثر سعادة، وبالتالي ستكون حلقة الراشدين والأطفال الآخرين حوله أكثر سعادة.

إيجاد الخط إلى القلب

السلوك الحسن يُعَلَّم، وغالباً ما يعلم عبر شرح جلي وواضح. إن معظمه يعلم عبر تقديم المثل - عبر مثالك الشخص. وهذا يجعل اكتساب السلوك الحسن مشروعاً طويل الأمد.

- تصرف كما تود طفلك أن يفعل. وضح أفعالك.

- عامل أطفالك باحترام قدر ما تودهم أن يعاملوك أنت والآخرين.

- قدم عادات جيدة تدريجياً وفي الوقت المناسب. ووقت العشاء هو الوقت الصحيح لتقديم آداب المائدة.

- وضح بصوت محب. ولا تزمجر بتعليماتك.

- قدم الإطراء عندما يظهر طفلك سلوكاً حسناً. وعندما يبدأ طفلك في النهاية بقول «من فضلك»، اثن عليه: «أشكرك لقولك «من فضلك»، إن سماع تلك العبارة تجعلني أشعر جيداً.»

- تحدث عن تأثير سلوك محدد عليك. السلوك الفظ مؤلم، فيما السلوك اللائق يولد المشاعر السارة.

- كن متماسكاً. فإذا - على سبيل المثال - أردت لطفلك أن يطلب الأشياء بأدب، ذكره دائماً بأن يستخدم في حديثه معك عبارات من نوع « إذا ممكن» « أرجوك» و«من فضلك» ولاتدع استخدامه لهذه العبارات وقفاً على حديثه مع الآخرين.

- عزز - على نحو لائق - السلوك الذي تريده. «أرجو أن تتذكر أن تمسك الباب لأمك. أشكرك ».

تلافي المآزق

ينبغي أن يكون تعليم حسن السلوك عملية سلسة. ففي معظم الأحيان، تكون هذه العملية حادة ومليئة بالتهديدات الصارمة والإهانة. وبالتالي فإنها تعكس أي شيء غير حسن السلوك. اطلب حسن السلوك. لا تأمر به، وقدم تعليمات من شأنها تلبية مطلبك.

ستجد أيضاً أن تعليم السلوك الذي تريده صعب إذا لم تكن أنت مثالاً يحتذى لمثل هذا السلوك. إذا صرخت، وفرضت أوامرك، واستخدمت لغة قاسية، فهذا هو شكل السلوك الذي تريد طفلك أن يتعلمه. إن الأفعال تتكلم بصوت أعلى من الكلمات دائماً.

وتذكر أن تعليم السلوك هو عملية طويلة الأمد، ينبغي أن تشغل كثيراً من عمر الطفولة. فلا تتوقع معجزات بين ليلة وضحاها، بل ابحث عن انتصارات صغيرة تدريجية، ونجاحات متواضعة. وكافئ ذلك بالإطراء.

مقابلة الناس

ينبغي أولاً توجيه الأطفال الصغار - ما قبل سن الدراسة - وتعليمهم أساسيات ما يجب فعله عند تقديمهم للراشدين. والشيء الأساسي الأهم هو تعليم الطفل أن يعترف بالآخرين.

● بالنسبة للأطفال الصغار، يكفي تذكيرهم بقول مرحبا. والفكرة هي بالنسبة للطفل أن يعترف بالشخص الآخر شفهياً.

- اطلب من الأطفال الأكبر سناً أن يلحقوا الاسم بعبارة الترحيب: مرحباً، سيدة سميث.
- علم الأطفال الأكبر سناً أن يقدموا الآخرين: «جون، عندما نقابل أحد أصدقائك، قل لي اسمه - مثلاً، ماما، هذا غاري.»
- وعلى نحو معاكس، علم الأطفال الأكبر سناً أن يقدموك إلى أصدقائهم: بابا، هذا بن. بن، هذا أبي.» وإذا رغبت، تستطيع أن تطلب من طفلك أن يفعل الأمر بهذه الطريق: «بن، هذا أبي، السيد روبرتس.»

ومبكراً، على الأطفال أن يعوا العناصر غير الشفهية والشفهية في لقاء الناس. فمنذ عمر مبكر، شجع طفلك على التطلع إلى الآخر في عينه، فهذه عادة تخدم طوال الحياة. إن التطلع إلى الآخر في عينه يوفر تواصلاً دافئاً وصادقاً ومتسماً بالثقة. وفي عمر مبكر أيضاً، علم الطفل الفرح المتبادل في المصافحة القوية (لكن غير الساحقة).

على المائدة

هنا مسرح الأحداث الذي يظهر فيه حسن السلوك على نحو حرج. فعدد كبير من العائلات قلما تتحمل أن يتناول أفرادها الطعام معاً بسبب تململ الأطفال ونفاد صبرهم ونزقهم. وقبل أن تبدأ بتوجيه طفلك حول آداب المائدة، قم بخطوات تكفل أن تكون مائدة طعام العائلة مكاناً ممتعاً.

- قل لأطفالك كم تستمتع وتقدر عالياً رفقتهم في وقت تناول الطعام.
- اجعل وجبة الطعام سارة بتشجيع المناقشات الممتعة، وتبادل الأخبار حول تجارب أفراد العائلة خلال اليوم، وتحاشى أية مناقشات حادة أو خلافات أو نقد بالمطلق.

- ركز على الفعالية الآنية، ولا تبدِ نفاد الصبر، ولا تعطِ انطباعاً أنك تفضل أن تكون في مكان آخر أو تعمل شيئاً آخر - مثل مشاهدة التلفاز.

يجب أن تكون تجربة تناول وجبة الطعام ملاذاً يومياً للعائلة. وقدر الإمكان يجب أن توفر جواً ساراً وإيجابياً في وجبة الطعام الرئيسية، ابدأ بالأساسيات، التي يمكن حتى للأطفال الصغار أن يفهموها.

- وضح للأطفال أن عليهم أن يجلسوا ويبقوا في أماكنهم خلال الوجبات. وهذه القاعدة المفردة ستجعل تناول الطعام أكثر متعة للجميع. افرضها ليس بالتهديد والمعاقبة، بل بالعواقب الطبيعية: «بيلي، إذا غادرت المائدة فلن يُسمَح لك بالعودة وهذا يعني أنك ستفقد الحلوى أو الفاكهة بعد الطعام، هذا اليوم».
- يعتبر معظم الناس أن الامتناع عن الأكل حتى يقدم الطعام للجميع أمراً هاماً: ولذلك، فهذه عادة جيدة ينبغي أن تغرسها في طفلك تدريجياً. فمع الأطفال الصغار قد يكون فرض مثل هذا المنع صعباً. يمكنك أن تضع فاكهة أو خضروات طازجة متوفرة على الطاولة من أجل الأطفال يأكلونها قبل تقديم الطبق الرئيسي.
- هنالك سلوك هام من آداب المائدة هو المضغ بفم مغلق. والطريقة الوحيدة لغرس هذه العادة هي بتكرار تذكير الطفل بذلك بطريقة هادئة. راقب نبرة صوتك، حافظ عليها ودية ورقيقة ولطيفة. ومع ذلك كن متماسكاً ومثابراً.
- سلوك آخر يرتبط بالمضغ والفم مغلق هو الامتناع عن الكلام والفم مليء بالطعام. وهذه عادة يجب أن تحتذى عبر الراشدين في المنزل، فذلك قد يكون صعباً للكثير منا. وكما هو بشأن المضغ بفم مغلق، فإن تذكيراً لطيفاً مكرراً قد يكون فعالاً. أضف عنصراً للسبب والتأثير: «امضغ وابلع قبل أن تتكلم، يا حبيبي. لا أستطيع أن افهم ما تقول».
- إن آداب التعامل مع أدوات الطعام تتطلب قليلاً من الحكم الأبوي. فعلى الأطفال

الصغار أن يتعلموا كيف يستخدمون أدوات الطعام. وهذا يتطلب الممارسة. وفي الوقت نفسه، فإن الأصابع تنفع. عندما تظن أن الطفل جاهز، شجعه بلطف على استخدام الأداة المناسبة: «لم لا تحاول استخدام شوكتك في تلك القطعة، كما يفعل والدك؟» وبالتدريج، وبصبر لقن الطفل مبادئ الدخول إلى عالم آداب مائدة الكبار. وعندما يحسن استخدام أداة ما، أثنِ عليه وأكد له أنه يتصرف مثل الكبار: «لقد استعملت ذلك مثلما يفعل شخص بالغ تماماً!»

- معظم الراشدين ينفد صبرهم عندما يبلغ الأمرحد «اللعب بالطعام ». واللعب جزء طبيعي وصحي في الطفولة، طبعاً، لكنك تريد أن تقول إنه يوجد وقت للعب ووقت ومكان للانكباب على العمل. لا تعنف الطفل بقسوة، بل اطلب منه بهدوء ألا يلعب بالطعام. وإذا وجدت أن لدى الطفل طعاماً مفضلاً يلعب به، حاول أن تلغيه عن المائدة في الوجبة التالية. ووضح: «كاثي، سوف تلاحظين أنه لا يوجد جزر هذا المساء. إذا كنت تريدين إعادته إلى المائدة، عليك أن تعدي بأن تتوقفي عن استخدامه كسيوف».

- اشكر الطاهي. قدم مثالاً لهذا السلوك بإطراء الطاهي وشكره. «سام، لقد طهوت فروجاً مقلياً رائعاً هذه الليلة. لقد استمتعت به حقاً. شكراً!» ثم حث الطفل: «هل أحببت الفروج، يا إيدي؟» إذا كان الجواب نعم، اقترح أن يشكر إيدي ماما أو بابا لتحضيره. «كل شخص يشعر بالسرور عندما يشكره الآخرون. ما أروع أن تجعل الآخرين يشعرون جيداً».

- لا تشجع التعابير التي تنم عن القرف. قدم للطفل القنبيط وقد تحصل على «إع!» بسيطة أو على أصوات مثيرة للضحك متقنة أو مرتجلة، تشبه التقيؤ والغثيان. لا تضحك. فذلك يعزز هذا السلوك. ولا توبخ، وبدلاً من ذلك، اغرس في ذهنهم قاعدة «خذه أو دعه» الهادئة: «توم، ليس عليك أن تأكل ذلك إذا كنت لا تحبه، لكنني لا أريد أن أسمع هذه الضوضاء».

- استخدم منديل المائدة، لا الغطاء. عندما يجلس الطفل إلى المائدة، وجهه أن يضع منديل المائدة على حجره. «بهذه الطريقة، يلتقط المنديل أي طعام قد تسقطه، وهو دائماً جاهز عندما تحتاجه. إذا شعرت أن أصابعك دبقة، امسحها بمنديل المائدة فحسب، لا تمسحها بأي شيء آخر». تستطيع أيضاً، أن تحث الطفل على مسح فمه. «جون، عزيزي، امسح فمك بمنديلك».

- علّم الطفل الاستئذان: يمثل تناول وجبة الطعام الرئيسة، الغذاء أو العشاء، حدثاً اجتماعياً رفيعاً. والنهوض عن المائدة والمغادرة فجأة فعل فظ جداً ومزعج. بيّن للطفل بوضوح أن عليه أن يستأذن قبل أن ينهض عن المائدة. علمه بعض الكلمات السحرية: «عفواً، هل يمكنني الانصراف؟» ولتشجيع هذا السلوك، حقق له مطلبه. فأنت تريد الطفل أن يتعلم أن طلب إذن في هذه الحال دائماً يلقى الرد المرغوب تقريباً. وإذا شعرت أن الطلب سابق لأوانه، وضح» «حبيبي، لم نتناول الحلوى بعد». فإذا ظل الطفل على المائدة فهذا جيد. أما إذا أصر - «لكنني لا أريد أي شيء آخر» - امنحه الأذن بالمغادرة، لكن أضف: «حسن. لكن الوجبة انتهت بالنسبة لك. لا تستطيع العودة إلى المائدة.»

- عندما تشعر أن طفلك قد كبر كفاية لأن يحمل صحنه وأدواته من الطاولة إلى المغسلة أو منضدة المطبخ، وجهه أن ينظف مكانه في نهاية الوجبة. تأكد من كون الراشدين والأطفال الأكبر سناً يقدمون مثالاً يحتذى في هذا السلوك. «بيتر، من فضلك نظف مكانك. احمل صحنك وأدواتك إلى المغسلة. هذه مساعدة كبيرة لي.»

وفيما طفلك يكبر، تستطيع أن تعمل على ترسيخ آداب المائدة لديه. قم بهذه المهمة كخدمة تفعلها لطفلك. فهذا سيساعده على دخول عالم الآخرين وفي النهاية، يزيد من شعبيته.

آداب الكلام

قد يتوق آباء هذه الأيام أحياناً إلى الأيام التي كانت فيها الحكمة العامة تقول «على الأطفال أن يشاهدوا لا أن يسمعوا »، ومهما يكن، فإن قلة من الآباء يعتقدون

جدياً أن هذه طريقة جيدة لتنشئة الأطفال حقاً. إنهم يدركون أنه يجب تشجيع الأطفال على استخدام الكلمات، ليعبروا عن أنفسهم، وليطوروا مهارات تواصل رفيعة المستوى. وبالتالي، فإن أية قواعد تضعها بخصوص التحدث يجب أن توضع في سياق تشجيع التواصل والتعبير قبل أي شيء آخر.

تستطيع أن تبدأ باكراً بغرس الوعي لدى الطفل بإيقاع المحادثة الأساسي. لا تقاطع المتحدث. انتظر الآخر حتى ينتهي قبل الكلام. وهذه ليست عادة صعبة جداً لغرسها كما تظن. فالأطفال سرعان ما يعتادون على فكرة أخذ الدور. وهذا المفهوم يغدو حجر الزاوية لإدراكهم معنى الإنصاف. «كل شخص يحصل على دوره. من فضلك انتظر أختك لتنتهي كلامها قبل أن تقول ما تريد قوله.»

لا تكن صارماً على نحو متعنت. طبعاً، ثمة أوقات تكون فيها المقاطعة ضرورية. كأن يكون هناك شخص ما على الباب، لنقل، أو أن حوض الحمام على وشك الفيضان - وقدم له الصيغة السحرية للمقاطعة: «اعذرني».

اغرس عادة قول «من فضلك» و «شكراً». وهذه أيضاً أيسر مما تظن، ولا سيما إذا قدمت السلوك الذي يحتذى. وضح أن هذه العبارات تجعل الناس يشعرون بالرضى.

يبدأ الأطفال في سن ما قبل الدراسة بتقدير قوة الكلمات، وخاصة عندما يرون تأثير «بعض الكلمات السوقية المعينة» والطريقة الأكثر فعالية لكبح استخدام كلمات مرفوضة هي تلافي رد الفعل العاطفي عليها. لا تنزعج، ولا تتصرف باندهاش، والأهم من هذا وذاك: لا تضحك. إذا استمر الطفل باستعمال تلك اللغة، فكر في التصرف التالي: «شيلا، هذه كلمات قذرة تقال في المرحاض من فضلك اذهبي إلى المرحاض لاستخدام هذه الكلمات».

أما الأطفال الأكبر سناً فيمكن تعليمهم كلاماً أرفع ثقافة. والقواعد التي قد تفكر فيها تتضمن:

- عدم الهمس. فالناس لا يحبون أن يشعروا أنه يحكى عليهم من وراء ظهرهم.

- الرد عندما يوجه إليك الكلام. وضح الألم الذي تسببه بتجاهل الناس. ودع الأمر جلياً أنه ليس عليك دائماً أن تقدم الجواب الصحيح على سؤال ما، لكن على الأقل يجب أن تعترف بالسؤال. سؤال: «هل تعرف كم الوقت الآن؟» جواب: «لا، أنا آسف. لقد تركت ساعتي في البيت ».

- لاتتهكم. عندما تكون ردود طفلك ساخرة، وتنم عن الاستهزاء، حاول أن تمتنع عن الرد بالطريقة نفسها. وبدلاً من ذلك، وبدون أي تعبير عاطفي غاضب أو مستهزىء، أشر إلى أن الناس لايحبون الثرثارين.

٢٥ كلمة وعبارة يمكن أن تستخدم

تعلم	سار	هل يمكنني
اعتذر	آسف	فرح
موقف	لياقة	هل يمكن الاستئذان
متعة	مبهج لا أحب	مهذب
مصافحة	مؤذي	لنتصافح
الطريق الأفضل	من فضلك	
طريق أفضل	شكراً	
تواصل		

١٥ كلمة وعبارة يستحسن تلافيها

الا تخجل من نفسك	فخر، شائن	عفريت صغير
فتى (فتاة) سيىء	اعمل كما اقول لا كما أفعل	(مسخ صغير)
كن هادئاً	ابتعد عني	بذيء
عقوبة	اخرس	لن يحبك الناس
طفل مزعج	لاتفتح فمك	من يهتم؟

١٨

الجنس

سيكون صعباً أن تجد والداً يخبرك أن «الكلام الكبير» - الطيور والنحل، واقع الحياة، الجنس - غير مهم. وسيكون الأمر أصعب أن تجد والداً يقول لك إن «الكلام الكبير» سهل. في الواقع، إنه صعب للغاية إلى درجة أن معظم الآباء يغلقونه أو يناولون الطفل كتاباً (هيا، اقرأ هذا). ويتفادى بعض الآباء الموضوع كلية ببساطة. إذا كنت واحداً من هؤلاء، فمن الصعب أن تكون في صف الأقلية.

- فمعظمنا، إلى حد معين، يشعر أنه مكبوح عندما يتطرق الحديث مع أطفالنا إلى موضوع الجنس.
- نحن نفتقر إلى فكرة واضحة عما يجب أن نقول.
- نحن في الحقيقة لسنا متأكدين من شعورنا إزاء الجنس ولا عن كيف نريد أطفالنا أن يشعروا إزاءه.

المشكلة الأولى التي يمكن أن نتعامل معها بصراحة: اقبل واقع أنك قد تشعر بطريقة ما بالارتباك إزاء الموضوع فحسب. إن الآباء يقدمون كثيراً من التضحيات الكبيرة ويتحملون كثيراً من المواقف غير المريحة من أجل أطفالهم. فإذا كان موضوع الجنس يجعلك غير مرتاح، حسن، قم بعمل مهم بالنسبة إلى تجربة أكثر أبوة.

وتتطلب المشكلة المزدوجة الثانية عملاً أكثر لحلها.

هذا الكتاب يبين لك كيف ينبغي أن تشعر بشأن الجنس وكيف يجب أن ترشد أطفالك إزاء الشعور بالجنس. وعلى نحو قابل للجدل، إن ذلك أبعد من متناول أي كتاب يحاول نقل هذه الأشياء. فالذي يمكن أن يفعله هذا الكتاب هو توضيح أن

التواصل الفاعل يتطلب أولاً، معرفة ما تريد أن تقوله. وبالاستناد على ذلك، يمكنك وضع خطة لقوله. أما قوله من القلب فيتطلب معرفة ما في قلبك.

الخطوة الاولى، الخطوة التي تأخذها قبل أن تتكلم مع طفلك، هي أن تكتشف مشاعرك الشخصية ومعتقداتك إزاء الجنس، وكيف تربط ذلك بما تريده لطفلك. دون الذهاب إلى التفاصيل التي يمكن أن تكون إما غير مرتبطة بموضوع البحث أو غير متوافقة مع موقفك الشخصي والثقافي والروحي الخاص، دعه يفي بالغرض لتقول إنك ربما تريد أن تركز تفكيرك وتخطيطك على هدف توصيل الجنس بطريقة إيجابية ومثيرة وممتعة، وربطه على نحو لا ينفصم بالعائلة والالتزام والحب. بالإضافة إلى هذا الشعور بقوة ومتعة الجنس، سوف ترغب بأن تقدم المعلومات والإرشادات التي سوف تعزز قدرة الطفل على حماية نفسه من مخاطر الجنس الجسدية والعاطفية أيضاً.

إيجاد خط القلب

أولاً، إذن، قرر كيف تشعر وما تود أن توصله. إذا لمْ تستطع أن تقرر، فقد ترغب أن تتكلم مع طبيب العائلة أو قد ترغب باستشارة أي من الكتب الكثيرة إما المكرسة للموضوع أو التي تحتوي على فصول حول الموضوع. ومهما يكن، فهذا ترتيب مريك. أما السعي الجدير بالثقة فهو كتاب ليندا وريتشارد إير «كيف يجب أن تتحدث إلى طفلك عن الجنس (الصادر عن دار غولدن بوكس عام ١٩٩٨). وإذا كان لديك علاقة وثيقة بأحد علماء الدين، فقد ترغب بالتحدث إليه. وقد يمكنك الاعتماد على والديك كمصدر آخر ممكن أيضاً. وفي النهاية، عليك أن تضع قراراتك الخاصة بشأن ما يجب أن تقول، ومع ذلك لا تتردد بشأن البحث عن مرشد.

وحالما تشعر أنك جاهز للكلام، تحتاج إلى التفكير بمشكلة التوقيت. ما هو الوقت المناسب للحديث إلى طفل في موضوع الجنس؟ كم يجب أن يكون عمره أو عمرها؟ ما الذي يستطيع أن يفهمه؟ وهل تستطيع أن تقدم كثيراً من المعلومات؟

يعتقد كثير من الخبراء أن الأطفال جاهزون للحديث في الجنس بعمر الثماني سنوات - وبالتأكيد بين عمر الثماني والاثنتي عشرة. وفي نطاق هذا العمر، يكون التركيز على المعرفة. وبعد نطاق هذا العمر، يبدأ التركيز بالتبدل إلى السلوك، من المعرفة إلى الفعل.

من المحتمل أن تكون فكرة الحديث عن الأمور المرتبطة على نحو ما بالجنس جزءاً من التواصل الدوري مع الطفل، حتى إنه يفضل قبل سن الثمانية. وهذا لايعني الغوص في تفاصيل الجنس، بل، غالباً الحديث في مسائل كالتالية:

- الجسم.
- «الاحتشام» القائم على الاحترام.
- أخلاقيات العائلة.
- الولاء والصداقة.
- الحب.

فالحديث في مثل هذه المسائل مع طفلك منذ سن مبكرة - لنقل ثلاث أو أربع - يُوجد سياقاً من الفهم الإيجابي والمحب الذي يجعل الحديث فيما بعد بشأن الجنس على نحو محدد أيسر وأكثر فاعلية.

بلوغ الموضوع

عندما تقرر أن الوقت مناسب للحديث عن الجنس بشكل محدد أكثر، فإن الاقتراب الطبيعي من الموضوع يبدأ من خلال السؤال الأزلي حول من أين يأتي الأطفال. فيمكنك أن تبدأ النقاش بسؤال طفلك هذا السؤال :

من أين تظن يأتي الأطفال؟

تتباين الأجوبة. غالباً، يكون الجواب «من المستشفى». وفي هذه الحال، اسأل

سؤالاً آخر «صحيح، ولكن كيف يولدون هناك؟» قد يقابل هذا بالحيرة أو إجابات مثل «بذرة صغيرة »، «من الله» أو حتى «من بطن أمي ».

في نقطة ما، قد يُغريك الأمر بإعطاء الطفل محاضرة عن الموضوع، ولكن بدلاً من ذلك، فكر بطرح المزيد من الأسئلة. لا تفعل ذلك بأسلوب معلمة متزمتة أو محقق شرطة. أسبغ على صوتك بعض المتعة والإثارة. دع ذلك يبدو مثل أسئلة عن أشياء تفتنك حقاً. وذلك ينبغي ألا يبدو لطفلك كأنه اختبار.

بطن الأم؟ أوووه! جواب جيد. لكن كيف ولد هذا الطفل الصغير هناك؟

الأمر المحتمل أن تغدو أجوبة الطفل أكثر غموضاً عند هذه النقطة. دعها تغدو غامضة. ومثلما تنتهي تلك الأجوبة، دعنا نغادر الموضوع ونغير التركيز :

- من يجب أن يكون لديه أطفال؟ ما نوع الآباء الذين ينبغي أن يكون لديهم أطفال؟

وجه الجواب إلى شيء كهذا : الناس الذين يرغبون بالأطفال والذين يعتنون بهم. الناس الذين يحبون الأطفال. والفكرة هي أن تبقي إيضاح الإنجاب الجسدي معلقاً فيما تقدم مفهوماً مألوفاً أكثر للحب. تابع وناقش الحب والرعاية. بعد أن تكون قد ناقشت هذا الموضوع لبعض الوقت، اسأل طفلك كيف يظهر الناس الحب أحدهم للآخر. ربما تشتمل الأجوبة على فعل أشياء سارة كل للآخر، وشراء هدايا، وتقديم خطوات. وقد يتحدث طفلك أيضاً عن المعانقة والتقبيل. عظيم! وإذا لم يفعل حثه على ذلك :

كيف يظهر الناس الحب بأجسادهم؟ ماذا تفعل بذراعيك وشفتيك؟

وعندئذ افتح ذراعيك بحيث تستطيع أنت وطفلك أن تتعانقا. والآن تابع النقاش :

هل تعرف ماذا؟ ثمة نوع من العناق أكبر هو الذي يفعله الزوج والزوجة. هذا النوع من العناق يخلق شعوراً رائعاً، وهو نوع العناق الذي يطلق نمو الطفل داخل الماما.

من هذه النقطة، تحتاج لأن تقرر كم من التفاصيل تريد أن تكشف، يمكنك في

أغلب الأحيان أخذ كلمة البدء من حب الفضول لدى طفلك. وهذا وقت جيد لأن تشارك طفلك بكتاب موضح بالرسوم لعمر مناسب. لا تقدم الكتاب لمجرد أن يقرأه طفلك. قم بقراءته مع الطفل. إليك بعض الكتب الجيدة لعمر الثمانية:

- «من أين أنا أتيت» للكاتب بيتر مايل.

- « أن تولد » شيلا كوتزنجر.

- «كيف ولدت» ؟ للكاتبين لينارت نيلسون ولينا سوانبرغ،

المتابعة

اعتماداً على عمر واهتمام الطفل، فإن النقاش التالي للجنس قد يكون جزءاً من الحديث «الواقعي» الأول عن «وقائع الحياة» أو قد تناقش المسائل التالية عندما تشعر أنها ضرورية.

أحد الأشياء التي ينبغي فعلها فيما تناقش الجنس مع طفلك هو مراجعة موجزة لتحديد أهمية ما سمعه سابقاً. تستطيع أن تسأل، «ماذا سمعت عن الجنس؟» بعدئذ أصغ. لا تركز على تصحيح أفكار خاطئة معينة بل ضع نفسك في مقدمة من يقدم المعلومات عن المسائل الجنسية. يمكنك مثلاً قول:

«العديد من الأطفال لا يتعلمون كثيراً عن الجنس من آبائهم. فهم يتحدثون إلى أصدقائهم أو يسمعون أشياء من التلفاز. أو عن طريق المزاح. وذلك لأنهم لا يعلمون كل القصة. بعد الحديث الذي سبق وأن أجريناه، قد تعرف أكثر عن الجنس من معظم أصدقائك. إذا كنت تريد أن تعرف أكثر - أو إذا سمعت شيئاً ما لا تفهمه أو شيئاً ما يهمك أو يقلقك - تعال إلي. هل أنت موافق؟

ثمة طريقة فاعلة لضمان متابعة النقاش عن الجنس نقاش أساسي عن «المعانقة الخاصة»، هي أن تسأل طفلك سؤالاً آخر :

كم يجب أن يكون عمر الشخص ليمارس الجنس؟

أصغ إلى الرد، ثم وضح ما هو سن البلوغ: «الوقت الذي تكون فيه أجساد الناس جاهزة للإنجاب ».

إنه الوقت الذي تكبر فيه الفتيات ليصبحن نساء والفتيان رجالاً. فكما تعرف أن عمر الرابعة عشرة أو الخامسة عشرة للفتى والفتاة قد يكون عمراً كافياً لإنجاب طفل. هل عرفت ذلك؟ وهل لمجرد أنهم يستطيعون إنجاب طفل، ينبغي أن يفعلوا ذلك؟

على الأرجح، سيكون رد طفلك لا. اسأل، لم لا، وربما سيكون الرد واعياً على نحو ملحوظ:

إنهم شبان صغار للعناية بطفل، وكي يكونوا آباء وأمهات جيدات.

عزز مثل هذا الرد :

هذا صحيح! ينبغي أن تستكمل النمو قبل أن تستطيع حقاً العناية بطفل. لكن، قبل أن تكبر، ستسمع كثيراً عن الجنس وحتى عن إنجاب الأطفال. وكثير مما ستسمعه سيكون غريباً جداً ومشوشاً ومختلطاً. وكما تذكر، ليس كل الآباء يتحدثون إلى أولادهم عما كنا نتكلم عنه. فعندما تكون مشوشاً تعال إلي أو إلى والدتك.

حديث « قذر »

نشر عدد ١٥ حزيران عام ١٩٩٨ من مجلة تايم نتائج الاستطلاع الذي جاء فيه أن ٧ ٪ من الأطفال قالوا إنهم تعلموا عن الجنس على الأغلب من الآباء. والبقية / ٩٣ ٪ قالوا إنهم حصلوا على معلوماتهم من وسائل الإعلام ومن أولاد آخرين. ربما الثغرة الأعظم التي تفصل بين مايسمعه الـ ٧ ٪ عما يسمعه الـ ٩٣ ٪ هي اللغة؛ أي الكلمات المرتبطة بالجنس والفعل الجنسي. لايستطيع الآباء تجاهل «الكلمات الفاحشة» الطافية حولهم. ولا يريد معظمنا أن يستخدم أطفاله مثل هذه اللغة، طبعاً، إنها فظة، وتنعكس على نحو سيئ على طفلك وعليك. لكن ما يصل إلى مسامعه

من الحديث القذر يكون حتى أكثر خطورة، لأنه يشوش الطفل، ليس معرفياً بل عاطفياً. لذا في مرحلة ما، ربما ينبغي أن ينصب حديث الجنس إلى طفلك على «الحديث القذر»:

«هل تتذكر عندما تحدثنا عن «العناق الخاص» بين الزوج والزوجة؟ لقد سمى الناس ذلك أسماء كثيرة. الاسم المفضل لدي هو «ممارسة الحب» لأن الأمر هو فعلاً كذلك: الحب، محبة كل للآخر، ويدعوه بعضهم «الحصول على الجنس». ومع أنني سمعت كثيراً من الكلمات الأخرى عن ذلك، بعضها غبية وغيرها تافهة وبعضها فاحشة تماماً. هل تفهم ما أعنيه؟».

قد يرد طفلك أنه يفعل، وقد يأتي بعد ذلك بعدد من الكلمات التي لم تحلم أنه قد تعلمها. وإذا لم يفعل، حفزه على قول ماعنده .

«حسن، ثمة كلمات تعبر عن ممارسة الحب وهي كلمات مزعجة للغاية إلى درجة أننا لا نحب تكرارها. هل أستطيع أن أخبرك شيئاً؟ الناس الذين يودون استخدام تلك الكلمات على الأرجح أنهم لا يعرفون كثيراً عن «ممارسة الحب ». ويظنون أن الكلمات تجعلهم يبدون قد كبروا بالسن. لكنهم يزيفون الأمر وحسب. والناس الذين يستخدمون هذه الكلمات لا يعرفون كثيراً مثلك. أنا أراهن أن آباءهم لم يتحدثوا إليهم كما تحدثت معك.

على أي حال، لاتدع تلك الكلمات البذيئة تزعجك. والناس الذين يستخدمونها في الحقيقة لايفكرون بما تعنيه الكلمات. أو ربما حتى لايعرفون ماذا يقصدون هم أنفسهم.»

المسؤولية

يمكن أن يكون الحديث عن «الكلمات القذرة» مدخلاً جيداً إلى موضوع المسؤولية. وعندما تكون جاهزاً لهذا النقاش، أشر إلى أن «ممارسة الحب» أو «الحصول على الجنس» لا يثمر دائماً طفلاً، لكنه دائماً ينبغي أن يظهر حب الرجل والمرأة كل منهما للآخر.

«عندما يكون الناس بعمر كاف، يمارسون الحب ليظهروا أنهم ملتزمون كل إزاء الآخر، وأنهم مهتمون كل بالآخر، وأنهم سيكونون أوفياء كل للآخر. لقد تحدثنا عن بعض الكلمات الفاحشة، حسن، ماذا عن بعض الكلمات العظيمة؟ ماذا تعني «ملتزم» برأيك؟ ماذا تعني عبارة «تهتم بشخص آخر»؟ ماذا نعني بأن نكون أوفياء؟».

إن النقاش المركز على كلمات أساسية يمكن أن يكون أساساً صلباً لأحاديث قيمة عن المسؤولية ومراقبة الذات.

«ينبغي أن تكون ممارسة الحب شيئاً ما خاصاً يستطيع البالغون أن يفعلوه عندما يشعر أحدهم تجاه الآخر بالإخلاص والالتزام والمحبة. الناس الذين يحصلون على الجنس من أي كان - دون أن يشعروا بالوفاء أو الحب أو الالتزام - يفسدون المشاعر العظيمة التي ترافق ممارسة الحب بين الأزواج.

وثمة أسباب مهمة أخرى لئلا يكون على الناس الحصول على الجنس من أي كان. لقد سمعت كثيراً عن فيروس نقص المناعة، صحيح؟ الإيدز؟» عند هذه النقطة، تستطيع أن توضح، ما تشعر أنه مناسب عن الإيدز والأمراض الجنسية المعدية جنسياً الأخرى. لاتخف طفلك. ومهما يكن، أكد على أن الناس يستطيعون تعلم حماية أنفسهم من الأمراض، ولاسيما إذا حافظوا على أن الجنس شيء خاص، شيء ما مشترك بين زوجين يحب كل منهما الآخر والذين يشعرون بالإخلاص كل إزاء الآخر والذين يهتم كل منهم بالآخر.

حديث سن البلوغ

استهدفت النقاشات التي أوجزناها أن تجري بين الآباء والأطفال غير البالغين. ومع بداية سن البلوغ، يغدو النقاش موضوعياً وشخصياً أكثر لأن مسؤوليتك كأب أن تشارك طفلك بمعلومات وحقائق أكثر. ويصبح الأمر شخصياً أكثر لأنك الآن يجب أن تعزز أية قيم مهمة لك ولعائلتك.

يمكن الحصول على المعلومات من الكتب، أما القيم فتكتسب من التجربة، والتنشئة، والخلفية الروحية، والمشاعر والمعتقدات.

والوقائع التي من المحتمل أنك تريد أن تغطيها للطفل فور بلوغه سن الحلم، أي أعمار التاسعة إلى الثانية عشرة، تتضمن:

- ما هو سن البلوغ.
- التغيرات الجسدية.
- المشاعر الجديدة.
- حب الشباب.
- الاحتلام.
- الاستمناء.

وبعد مرحلة سن البلوغ، سوف تحتاج لأن تناقش بعض الموضوعات الأصعب. وهذه تشتمل على:

- الإجهاض.
- الاغتصاب.
- الاستغلال.
- الدعارة.
- المثلية الجنسية.
- الأمراض الجنسية المعدية.
- الصور الإباحية.

يحتاج بعض نقاشك لهذه الموضوعات أن يكون واقعياً صرفاً وغير عاطفي. وسيقود النقاش إلى المسائل التي نشأت من نظام معتقداتك وأخلاقك الشخصية. وهذا ما يجب أن يكون. والشيء الأساسي الذي يجب تذكره هو تقديم معلومات موثوقة دون انفعال أو تهديد أو هلع.

إلى أين من هنا؟

ما قدمناه هنا هو نقطة انطلاق لمناقشة الموضوعات الحسية مع طفلك بطريقة تثقيفية ومحببة أيضاً. وأين ستوجه النقاش من هذا المنطلق يعتمد على أشياء عديدة تتضمن التالي :

- حاجات طفلك.
- أسئلة طفلك.
- معتقداتك وقيمك الشخصية.

ومن المفيد أيضاً الاطلاع بدقة على أي مقرر تعليمي تقدمه مدرسة طفلك. تتنوع البرامج كثيراً. إذا كنت محظوظاً، فإن المدرسة ستقدم برنامجاً بالغ الدقة يتوافق تماماً مع معتقداتك وقيمك. وإذا كنت أقل حظاً فقد تجد برنامج المدرسة ضئيل القيمة أو حتى مرفوضاً. وعلى وجه الدقة فإن نقاشك مع طفلك قد يتأثر بالمواد التعليمية في المدرسة.

تجنب المآزق

يصعب على معظمنا أن يتحدث إلى أطفاله عن الجنس. فحتى وإن لم نشعر بالحرج من الموضوع، نخاف من أننا قد نقول أشياء خاطئة. وهذه المشاعر والمخاوف طبيعية.

لتجنب قول الأشياء الخاطئة، خذ الوقت وابذل الجهد لتحصل على حقائق واقعية صحيحة، ثم خذ وقتاً إضافياً وابذل جهداً أيضاً لتقرر ما القيم التي تريد أن تنقلها إلى أطفالك. فالسلوك الجنسيّ، بعد كل شيء، مثل جوانب السلوك الأخرى، هو في قسم كبير منه تعبير عن القيم التي نملكها، فهذه القيم هي قيمنا التي يجب أن نمنحها لأطفالنا.

ومع ذلك فإن المأزق الأعمق والأخطر والأكثر شيوعاً أيضاً هو خطأ ألا نتكلم أبداً عن الجنس إلى أطفالنا. لا أحد يتلافى الجنس. (فحتى خيار البقاء دون زواج هو

خيار جنسي، خيار جاء رداً على الجنس) والعالم حولنا لا يفتقر إلى نماذج السلوك الجنسيّ. هل نحن، كآباء، نريد أطفالنا أن يختاروا النموذج الأكثر إغراء الذي يقدمه التلفزيون أو السينما أو الصديق؟ هل نريد أن نرشد أطفالنا؟ فبغياب الخطاب الأبوي عن الجنس، ندع أطفالنا لأي من نماذج السلوك التي قد يصادفوها في الحياة.

عن الكلمات التي يمكن استخدامها والأخرى التي يجب تجنبها

تحتوي معظم الفصول في هذا الكتاب على قائمة من كلمات وعبارات لكي تستخدم وأخرى ليجري تجنب قولها من القلب.

فحديثك إلى أولادك عن الجنس موضوع لايحتاج إلى مثل هذه القوائم بقدر الحاجة إلى بعض الأحكام الأكثر دقة وقبولاً لإيجاد اللغة الملائمة لهذا الموضوع.

- استخدم الكلمات الحقيقية. إن ذلك هو الأفضل - والأقل تشويشاً - أي أن تسمي الأشياء بأسمائها الحقيقية. فالقضيب هو القضيب، والفرج هو الفرج. في كل حال، بالنسبة للأطفال الصغار، فقد يكون لديك أسماء عائلة أو «خاصة» للأعضاء التناسلية. إذا كان الأمر كذلك، لايوجد سبب لرفضها، لكن يمكنك أن تشير إلى أن «اسم البالغ للحمامة هو القضيب».

- لا تستخدم مصطلحات عامية أو كلمات عامية منحوتة. وإذا سألك طفلك عن أحد هذه المصطلحات، فلا تعاقبه، أو تنتقده، أو تعاتبه! وبدلاً من ذلك، أجب بأسلوب لطيف: «تيم، أنا مسرور لأنك سألتني عن الكلمة، إنها ليست كلمة تستخدمها في عائلتنا، لأنها كلمة يستخدمها الناس الذين لا يفكرون بما تعنيه. ولا يود معظم الناس أن يسمعوها.

- تجنب نبرة الصوت المكبوحة، وتكلم عن هذه الموضوعات بصوت عادي وصريح.

- كن جاهزاً لتعريف المصطلحات، وتوقف من حين إلى آخر لتسأل طفلك إن كان

يفهم ما تقوله. وإذا لم يفهم، فكن متأكداً من تجنب أي أثر من الإحباط عليك. فالحديث عن أشياء جديدة يتطلب الصبر.

ناقش الموضوعات الخاصة من هذا النوع مع طفلك لا كواجب صعب، بل كفرح ومتعة. فهذه فرصة لتعلمه وتشاركه.

الجزء 4

لغة الحب

إن التواصل الواضح والشفاف يبني ويعزز

علاقاتنا مع الذين نحبهم في جو من الرومانسية.

١٩

القيام بالتعارف

من هو غير المهتم بالحب؟ إذا كان الدافع إلى البقاء في الأنواع الحية قائم على الأرض، فإن الحب يسمو إلى الذرا الروحية التي ترتفع عالياً فوق الأساس البيولوجي. فالحب مولد يدفع معظم أفعالنا، وهو محور كثير من روائع الموسيقا، والفن والأدب، وأغلب الأفلام السينمائية. إنه يحيط بنا. وهو وجود كوني، مطلق متوفر للجميع. فالحب، وكل ما يقود إليه، هو الأمر الأكثر طبيعية في العالم - السهل بلا تفكير.

كلا!

فالحب، لكثيرين منا، بكل متعه وضرورته، معقد ومحبط ومربك أيضاً. وبدلاً من أن يكون سهلاً كالتنفس فإنه، عندما يصل، ينزل بمعظمنا مثل أزمة - أزمة نتوق إليها، لكنها أزمة رغم ذلك.

مهما تكن مشاعرنا مختلفة وتوقعاتنا مثيرة عندما نلتقي بمن تدعوه بطاقات التهنئة «ذلك الشخص الخاص»، فإننا، أو لنقل معظمنا، نرتبك:

- ماذا ينبغي علي أن أقول؟
- كيف ينبغي قول ما يجب أن أقوله؟
- متى يجب قول ما يجب أن أقوله؟

مهما شعرنا بالإيجابية في اللحظة الحالية، تقبع في مكان ما في عقلنا الباطن المخاوف من قول شيء ما خطأ، أشياء قد تؤلمنا، وتؤلم الطرف الآخر، وتنسف العلاقة بدلاً من بنائها.

الجأ إلى صديق ما واطلب نصحه حول تلك المشاعر والمخاوف، وغالباً ما يكون الرد شيئاً من قبيل «أوه، لا تكن سخيفاً!» أو: «لا تقلق لهذا الشأن!» أو: «دع الطبيعة تأخذ مجراها وحسب».

رغم أن ردوداً كهذه قد تكون حسنة المعنى، فإنها قد لا تعين بشيء. إنها ليست ردوداً. إنها تملص. وما تتملص منه ليس مجموعة مشكلات تخيلية، بل هموماً واقعية جداً وأساسية لبدء واستمرارية أية علاقة حب. انظر إلى هذه الأسئلة مرة أخرى:

- ماذا ينبغي علي أن أقول ؟
- كيف ينبغي قول ما يجب أن أقوله ؟
- متى ينبغي قول ما يجب أن أقوله ؟

إن الشيء المشترك بين هذه الأسئلة هو كلمة «أقول». وليس مصادفة أن تلك الأسئلة الرئيسة الثلاثة تهتم بالاتصال.

فالاتصال جوهري في أمور الحب. والاتصال الذي يدفعه القلب، يرشده الدماغ أيضاً. لا تستسلم لنصائح أصدقائك حسنة النية مثل «دع الطبيعة تأخذ مجراها» أو مثل «تصرف بشكل طبيعي». فذلك يعني أن عليك التوقف عن التفكير حقاً. والآن، عندما تجد من قد يكون «ذلك الشخص الخاص»، فإن الوقت ليس وقت التوقف عن التفكير، والتخلي عن الإرادة، أو الاستسلام والانسحاب بالتأكيد.

فتلك المناسبة، تلك اللحظة من التماس بالغة الأهمية. فقد يعني الاتصال الفاعل في تلك المرحلة الفرق بين:

- البقاء معاً أو عدم البقاء معاً.
- حب ينمو أو حب لا يمتلك الإمكانية لذلك أبداً.

- علاقة سارة ومثمرة أو علاقة محبطة.
- علاقة تبنيها وتعززها مشاعر وقيم متبادلة أو علاقة فارغة وغير مكتملة.

سيخبرك أي زوجين من الأزواج الناجحين، سواء بعد سنة واحدة أو بعد خمسين سنة، أن الزواج أمر يتعلق بالاتصال، وكذلك فإن فشل الزواج، إنما هو فشل الاتصال. وغالباً، مايكون هذا الفشل هو عملية تدريجية، لكنه يبدأ عادة بالمواجهة الأولى. إذا فشلت في الاتصال بنجاح في وقت مبكر، فإن العلاقة ستفشل وتهوي شيئاً فشيئاً كل يوم يمضي وشهر وسنة. ابدأ العلاقة باتصال إيجابي مكتمل نابع من القلب وستزداد إمكانية تحقيق التجربة، وربما الاستمرار مدى الحياة بشكل طردي.

إيجاد طريق القلب

في الحب، كما في أي جانب مهم في حياتنا، يتألف الاتصال من عنصرين:

- التحدث.
- الإصغاء.

والعنصر الأول، التحدث، مبني على الثاني، الإصغاء. فحيثما يكون الحب هو المعني يعتمد إيجاد طريق القلب على الإصغاء الحذر والمرهف، الذي يسمح لك بأن ترد بطريقة ذات معنى. إن كيفية إصغائك تحدد ما تقول، ولكن أنت، بالطبع، الذي تنشئ حديثك. وللآن، فإن القاعدة الوحيدة التي تحتاج إلى معرفتها حول التحدث مع شخص تحبه - أو تشعر أنك قد تحبه - هي أن تصوغ كلامك بلغة إيجابية. ابحث عن أشياء إيجابية تفاؤلية لقولها. فعلى سبيل المثال، عندما يقول لك رجل أو امرأة تهمك: «إنه يوم جميل!» يكون اختيارك للرد واسع المجال:

- أجل، إنه كذلك.
- أحب الأيام التي تشبه هذا اليوم.
- أحب الأيام التي تشبه هذا اليوم، فالهواء منعش ونقي.

- أحب مثل هذه الأيام، فالهواء منعش ونقي. إنها تجعلني أرغب بالنهوض والقيام بشيء ما.
- بارد قليلاً، إذا أردت رأيي.
- أفضله أكثر دفئاً.
- حسناً، إن الخريف، سينتهي الصيف الجميل قريباً، والشتاء المقيت على الأبواب.
- هل تعتقد ذلك حقاً؟
- في الواقع، أحب الطقس الكئيب الماطر.
- لن يبقى كذلك.

يطلق الإصغاء كل هذه الإجابات. الردود الأربعة الأولى إيجابية. فيما الإجابات الأخرى سلبية بدرجات متفاوتة. ضع نفسك في مقام الشخص الذي يلقي ملاحظة، « إنه يوم جميل!» كيف ستفكر حول كل من هذه الإجابات؟

- أجل، إنه كذلك. (غير محدد إلى حد ما. ربما يجب أن أقول شيئاً آخر)
- أحب مثل هذه الأيام (واوو! تبدو على طول الموجة نفسها)
- أحب الأيام التي تشبه هذا اليوم، فالهواء منعش ونقي. (عظيم! هذا شخص يشعر بنفس الطريقة التي أشعر بها).
- أحب مثل هذه الأيام فالهواء منعش ونقي. إنها تجعلني أرغب بالنهوض والقيام بشيء ما. (حسن، حسن. أعتقد أنني يجب أن أقترح الخروج معاً والقيام بشيء ما!)
- بارد قليلاً، إذا أردت رأيي. (أوه، لكل طقسه الخاص، أظن.)
- أفضله أكثر دفئاً. (إم م م. شخص مزعج.)
- حسن، إنه الخريف، سينتهي الصيف الجميل قريباً، والشتاء المقيت على الأبواب. (لا أحب المتشائمين.)

• هل تعتقد ذلك حقاً؟ (الأفضل أن أكون حذراً فيما أقوله عنه / عنها.)

• في الواقع، أحب الطقس الكئيب الماطر. (يا له من متحذلق. لعلها / لعله يظن أن قول ذلك ينم عن ثقافةأو ذوق رفيع).

• لن يبقى كذلك. (لمَ لا تطلق النار على نفسك فقط الآن وتنتهي من الأمر برمته؟)

فالأمر هو أن معظمنا يستجيب بإيجابية على اتصال إيجابي. اللغة الإيجابية تدفع الأشياء. أما اللغة السلبية فتوقف الأشياء.

تجنب المآزق

حسن، لقد تعرفت لتوك إلى أحد المآزق الرئيسة الكامن في لغة الحب: السلبية.

فكيف تتجنبه؟ ركز على ما هو إيجابي بقدر المستطاع.

للحظة فقط، سنعود للتحدث عن الإصغاء، فالمآزق الرئيسة الأخرى في الاتصال مع شخص ترغب بالتعرف إليه تتعلق جميعها بالإصغاء.

هذا هو المأزق الأساسي: أنت تسمع، ولكنك لا تصغي. إنه مأزق يحدث بأشكال متنوعة:

• إنك لا تعطي الطرف الآخر الفرصة لأن يُسمَع. لعلك تحتكر الحديث، وتسترسل بأحاديثك بدلاً من الدخول في حوار. أو ربما تندفع خلال المحادثة، دون انتظار رد ذي معنى: «هل تحب أيام الخريف؟ عظيم! أنا أيضاً. يجب أن أذهب!»

• تستنتج الخلاصات وتضع الافتراضات - دون الإصغاء بشكل فعلي. أنت تعزو دوافع، أومشاعر أو مواقف للطرف الآخر قد لا يملكها. «تأخرت خمس عشرة دقيقة عن موعدها: «لا أبالي بحجتها. إنها لا تهتم بي ما يكفي لتحضر في الوقت المحدد».

• إنك تقرأ بين السطور. يقول الطرف الآخر، «أحب الحافلات الأمريكية». تستنتج أن ما يريد قوله فعلاً هو أنه لم يخطط أن ينفق الكثير من المال على هذا الموعد، لأنه يخبرك أنه لا يستطيع تحمل نفقة وسائل النقل الأكثر كلفة.

- إنك تتسرع باستنتاج الخلاصات السلبية. «تأخرت خمس عشرة دقيقة عن موعدكما حسن، إنها مجرد شخص لا يمكن الاستمرار معه. يبدو بوضوح أنها شخص غير منظم نهائياً.»

- إنك تلعب دور طبيب نفسي هاو. تأخرت خمس عشرة دقيقة عن موعدكما، «إنها خائفة من الرجال وتريد تجنبهم في لا وعيها» .

الاتصال بأذنيك

يمكن تجنب جميع مآزق إيصال الاهتمام بالطرف الآخر فعلاً بواسطة الإصغاء المرهف والحذر. فالفصاحة تعتمد كثيراً على أذنين جيدتين وليس على مجموعة حبال صوتية جيدة- مع أشياء كثيرة بينهما.

والإصغاء ليس عملية سلبية.بل ينبغي أن تعمل عليه.

- يجب أن تركز على الشخص الآخر، على ما يحتاجه ويشعر به ويريده.
- يجب أن تضع نصب عينيك هدف فهم ما يقوله الطرف الآخر.
- يجب أن ترجئ إبداء آرائك وتعليقاتك وأحكامك إلى أن ينتهي الشخص الآخر من حديثه. يجب أن تكون غير أناني مؤقتاً.
- يجب أن تتوقف عن التفكير بما ستقوله.
- يجب أن تتوقف عن التفكير بآرائك الخاصة.
- يجب أن تقاوم تغلب الغضب أو أية عواطف سلبية أخرى عليك، حتى عندما لا تحب ما تسمع.
- يجب أن تقاوم الاستعداد للرد أثناء الإصغاء.
- يجب أن تتخلص من موقفك من الانتظار حتى يتوقف الطرف الآخر عن الكلام وبذلك تستطيع أن تقول ما تريد قوله.

إن أكثرية هذه الأهداف تُنجَز داخلياً، داخل عقلك. فهي شكل من الانضباط الذاتي. ولكن، بإمكانك مساندة عملية الإصغاء الفاعلة بأن تفكر بما يقوله الطرف الآخر على نحو مدروس.

- من وقت لآخر وأنت مصغ، توقف، وكرر للطرف الآخر زبدة أو جوهر الحديث الذي قاله.
- الوقت الجيد لتتوقف وتفكر ملياً، هو عندما تكون قد سمعت كل شيء تستطيع تذكره تماماً.
- لا تشرح أو «تصحح» ما قاله الطرف الآخر. بل أعد سبك ما قيل بطريقة بليغة.
- أكد على كونك قد فهمت الطرف الآخر وذلك بإعادة سبك ماقاله واسأله: «هل أفهمك؟» إذا كان الجواب نعم، عظيم! فأنت فهمت. بالإضافة لذلك، لقد أظهرت للطرف الآخر أنك بالفعل ركزت عليه. وإذا كان الجواب لا، إذاً اسأل الطرف الآخر أن يعيد ما قاله.

يمكن أن يقدم الإصغاء الفاعل أساساً لعلاقة صحيحة منذ المقابلة الأولى، وبإمكانه الاستمرار بخدمة العلاقة مدى الحياة.

إقامة الصلة

لقد بدأنا بالحديث عن أساس الاتصال الفعال كي تكون مستعداً لإقامة علاقة محتملة تبدأ بأفضل طريقة ممكنة. ولكن قبل أن تستطيع الانخراط في علاقة، يجب أن تلتقي بشخص ما يثير اهتمامك - وأنت بحاجة إلى إقامة صلة ما. لست مضطراً لأن ترتاد مقاهي أو تقص إعلانات التعارف من الصفحات الشخصية في الصحف المحلية لتقابل الآخرين. ألق نظرة على الفرص المتاحة أمامك - وقم باستغلال معظمها.

في العمل

يلتقي معظم الناس بصديقاتهم وأصدقائهم وزوجات المستقبل في العمل أو ضمن سياق العمل. هذا ليس كشفاً مذهلاً. لنقل إنك تعمل ثماني ساعات يومياً (بل ربما

أكثرا) هذا ثلث يومك. ثلث آخر مشغول بالنوم. إذاً الوقت الذي تمضيه في العمل، على الأقل لخمسة أيام في الأسبوع، يمثل على الأقل نصف الوقت المتوفر لك لمقابلة الناس. تستطيع تعزيز فرص لقاء كهذه بالتفكير بأي من النقاط التالية:

- انضم إلى مجموعات الخدمات أو الأعمال التطوعية التي قد ترعاها أو تنظمها شركتك.
- اجْرِ أحاديث صغيرة في البهو، أو في المصعد، أو عند مبرد الماء، أو عند آلة الفاكس.
- ادع الناس للغداء خارجاً.
- شارك بأية أنشطة اجتماعية تلائمك بعد العمل.
- احضر حفلات المكتب.
- احضر الحفلات الرسمية التجارية أو الصناعية.
- شارك في الرحلات الجماعية.

حول المنزل

تقول أغنية معروفة من الثلاثينيات:

ستجد سعادتك مستلقية

تحت ناظريك تماماً،

في الخلف في حديقة منزلك الخلفية.

اجعل نفسك مرئياً وقريباً من الجيران:

- اقرأ كتاباً في شرفة منزلك الأمامية.
- إذا احتوى مجمع شقتك حوض سباحة، فاستعمله.
- قم بأعمال الحديقة وتحدث إلى الناس.

- اغسل سيارتك وتحدث إلى الناس.
- أقم حفلة، ادع العزّاب، أو اطلب من الأزواج أن يصطحبوا عازبين.

حول البلدة

إن القيام برحلات قصيرة والذهاب للتسوق أنشطة لطيفة للقاء الناس.

- اطلب النصيحة في الشراء.
- قدم النصيحة في الشراء.
- توقف في مقهى مخزن الكتب المحلي.
- تردد بين حين وآخر على المقاهي وما شابه ذلك.
- أقم محادثة في أي مكان وأنت في صف الانتظار- في البنك، في المصبغة، في مكتب السيارات.

أنشطة استجمامية

فكر ملياً في بعض ما يلي:

- انضم إلى ناد للياقة البدنية.
- انضم إلى فريق بولينغ.
- اذهب إلى الحفلات الموسيقية، والمباريات الرياضية، والعروض المسرحية.
- اذهب إلى حدائق المدينة المبهجة.

أنشطة أخرى

وسع آفاقك وفرصك بالتفكير في بعض ما يلي:

- خذ دروس تعليمية للراشدين أو دروساً مهنية.
- انضم إلى منظمة، ذات شأن، مثل منظمات حماية البيئة لأجل الإنسانية، أو إلى منظمة سياسية. انخرط في أعمال الجماعة.

- تطوع لدعم مرشح سياسي.
- شارك في النشاطات الخيرية التي تقدمها بيوت الله.

أنشطة خاصة بالعزاب:

اختر بطريقة انتقائية مايناسبك من أنشطة العزاب المركزة والمتوافرة في عدة أماكن، خصوصاً في البلدات الكبيرة والمدن. على سبيل المثال:

- رحلات سفر وجولات للعزاب.
- نواد موسيقية.
- أنشطة خيرية واجتماعية ودينية موجهة إلى العزاب.

وبالطبع، إن الذهاب إلى هناك أمر، وأن تجري محادثة أمر آخر. ربما يجب أن تكرس بعض الجهد الواعي لانفتاحك على احتمالات المحادثة مع شخص غريب عنك:

- ابتسم. فالابتسامة تتطلب استجابة ما. فيما كل تعبيرات الوجه الأخرى لا تشجع الاستجابة.
- امشِ ببطء وامنح نفسك الوقت لتلاقي الآخرين.
- انظر إلى الأعلى وحولك. استقبل الناس حولك.
- توقع حدوث اتصال مع الآخرين. وكن متفائلاً. فمعظم الناس لا يعيشون حياتهم في حجز انفرادي. ثمة دافع طبيعي إلى لقاء الآخرين، والبقاء معهم، وحتى إلى الوقوع في الحب.

وتذكر هذا: لست وحيداً في ذلك. ليس الآخرون هم الراغبين بمقابلتك، بل ولديك أصدقاء ومعارف يستطيعون مساعدتك في توسيع شبكة أصدقائك المحتملين. إذا كنت تبحث عن رجل أو امرأة للمواعدة، أخبر أصدقاءك. تحدث عن الأمر. يحب الناس جمع الناس معاً.

عطالة الخوف الذاتية

حسن، لنقل أنك واعٍ - أو أصبحت واعياً - بالاحتمالات المتعددة الموجودة لإقامة صلة ما. فماذا تفعل الآن؟

لا شيء.

لماذا لا شيء؟

أنت خائف.

في بعض المواقف، كأن تجد نفسك في مبنى محترق على سبيل المثال، يدفعك الخوف إلى الركض للحفاظ على حياتك. هذا نوع صحي من الحفاظ على الذات. وفي مثل حالات كهذه، يكون الخوف هو العاطفة الأثمن. لكن، في حالات أخرى، قد يسبب الخوف الخمود. فأنت لا تركض هارباً من الشخص الذي يلتقط نظرة عينيك، لكنك لا تشجعه أيضاً.

ممَ أنت خائف؟

إن قائمة الأشياء التي تثير الخوف لا تنتهي، أما الخوف الشائع الجامح بالنسبة لمعظمنا، الذي يخلق عطالة ذاتية قوية، فهو الخوف من الرفض.

هذا كتاب حول الاتصال، وليس مجلداً ثقيلاً في علم النفس. ربما لا يوجد حل سريع للخوف من الرفض بالنسبة لك. وربما هو أمر تحتاج أن تعمل عليه لوقت طويل. ومن جانب آخر، ربما توجد تسوية سريعة. فكر بالاقتراحات التالية:

- الخوف من الرفض طبيعي. إنه أمر خارج عن إرادتك. مما لا شك فيه، أنه ولد في مرحلة الطفولة، حيث الرفض يعني الموت. إذا أخفق أهلنا بالاهتمام بنا، بإطعامنا، وإيوائنا، فلن ننجو. إنها حقيقة بيولوجية. لذلك نلتمس التغذية، وفي مرحلة ما من نمونا نختبر خوف الحرمان من هذه التغذية. تمتلك هذه المخاوف

في الطفولة أساساً حقيقياً تماماً، ولكنها غير منطقية- أي أنها ليست نتيجة تفكير منطقي. وهذه المخاوف، رغم لاعقلانيتها، تغدو جزءاً من الأمتعة النفسية التي يحملها معظمنا إلى مرحلة الرشد. بعضنا يسافر خفيفاً - فقط حقيبة صغيرة - وبعضنا الآخر محملاً بحقائب كبيرة، ثقيلة، حقائب مليئة بالأفكار والمشاعر والمخاوف.

- ما دام الخوف من الرفض طبيعي، اقبل مشاعرك. الخوف من الرفض ليس جداراً آجرياً محاطاً بأسلاك شائكة حادة. إنه شعور. اقبله وحاول التخلص منه.
- حاول أن تعتنق منظوراً ناضجاً. تذكر أن مشاعر الخوف من الرفض متجذرة منذ الطفولة. أما الآن فأنت شخص راشد، ولديك الآن طاقة أكبر مما كان لديك كطفل، أو كولد، أو حتى كمراهق.
- امضِ بعض الوقت بجرد مقتنياتك. فكر بما لديك لتقدمه، وبما يجعلك جذاباً. تابع، وضع قائمة بهذه الأشياء.

إن الفرضية الرئيسة في هذا الكتاب هي أنك تستطيع استخدام مشاعرك وعواطفك في إقامة اتصال أكثر فعالية وقول ما تريد قوله وقول ذلك بصدق من القلب. وكما أن هذا المفهوم قوي فإنه محدود أيضاً. فرغم أن الاتصال الفعال يعزز أي علاقة بقوة، منذ البداية وعبر الحياة كلها، إلا أن الجاذبية هي أمر واعٍ ومدروس ومنطقي بنسبة مئة بالمئة بلا شك. أي بينما يستطيع اتصال هزيل أن يدمر أي علاقة، لا يضمن الاتصال الفعال قيام علاقة ناجحة. وهو ليس وسيلة مكفولة لإيقاد التجاذب أيضاً. فنحن ننجذب إلى الآخرين لأسباب متنوعة، تندرج ضمنها أسباب خارجة عن سيطرة وعينا. وباختصار، تلك الشعلة موجودة أحياناً، ولكنها ليست هناك في أحيان أخرى.

« قد تشعر باللهب أحياناً، غير أن مؤشر الشخص الآخر يكون مطفأ».

إن حالات كهذه تكون شديدة الإحباط، بل محطمة للقلب أحياناً. قد تلوم نفسك،

أو تلوم الطرف الآخر، أو تلوم الاثنين معاً. أو قد لا تعرف من ينبغي أن يلام. والواقع أنه لا يوجد شخص للومه. هل ستلوم نفسك لأنك لم تخلق بعينين زرقاوين؟ هذا بلا جدوى. فلون عينيك هو حقيقة طبيعية. إذ هناك عوامل عديدة وراء التجاذب متجذرة في حقائق الطبيعة - أو في خصائص التربية أو التاريخ الشخصي. وهذه العوامل ليست في متناول سيطرتك ولا في متناول سيطرة الطرف الآخر.

يضع إدراك هذه الحقيقة حداً لما قد تنجزه عن وعي في الأمور الرومانسية، لكنه أيضاً يحررك. فعندما تتقبل أن التجاذب ليس أمراً متبادلاً دائماً - وأنك لا تستطيع القيام بأي شيء لتجعله تبادلياً - لن تضطر بعد ذلك لجر حقيبة الخوف من الرفض أو حقيبة الخوف من الفشل. أنت حر تماماً بالمحاولة مع شريك محتمل آخر.

هنا احتمال آخر:

«قد ينجذب إليك شخص ما، ولكنه غير قادر على إيقاد شعلتك».

فلا تشعر بالذنب، حتى عندما تعرف أن الطرف الآخر شخص طيب، جميل أو وسيم، لطيف وناجح. لا تستنتج أن خللاً ما أو مشكلة لديك. - حتى إذا اقترح أصدقاؤك ذوو النوايا الحسنة أنك مخطئ: (ما الأمر؟ هل أنت مجنون ؟ إنه يقود BMW) !

الافتتاحيات

ابحث في أي مخزن كتب أو تصفح أي عدد من المجلات، وستجد كتباً ومواد تقدم قوائم من الأسطر الافتتاحية مكفولة النجاح.

إذا كان الأمر بهذه البساطة! فكل ما عليك فعله هو استظهار بضعة أسطر وستقترن بأول شخص يقع نظرك عليه.

لمَ لا ينجح مثل هذا التصرف في الحياة العملية؟

لسبب وحيد، هو أننا نتواصل بما هو أكثر من الكلمات. سنتحدث في الفصل

التالي عن أهمية لغة الجسد، ولا سيما في المقابلة الأولى. ومع ذلك فإن الأهم من لغة الجسد هو حقيقة أن ما تقوله هو أقل شأناً مما تعنيه كلماتك. تواصل مع أحاسيسك وصفاتك العاطفية والفكرية الإيجابية. تواصل مع هذه الأشياء وتحدث انطلاقاً منها، فهي ستشحن حديثك الأول. اعمل على تطوير:

- الموقف الإيجابي.
- الدفء.
- الاهتمام بالآخرين.
- ملكة المرح اللطيفة.
- إحساس عام بالسعادة.

استحضر أيضاً تجارب حياتك، واستعد لمشاركتها مع شخص آخر.

حسن. هذا جيد، لكن ماذا ستقول لشخص تريد أن تقابله وتتعرف عليه؟

إن الأمر بسيط للغاية. إليك هذا مثلاً :

مرحباً، اسمي أليس.

هذا هو حديثك الافتتاحي، سترغب طبعاً باستبدال الاسم، لكن السير ببساطة إلى شخص ما وتقديم نفسك إليه هو أقل ما يمكن أن تفعله للتعبير عن اهتمامك بذلك الشخص.

والآن، ماذا بعد ذلك؟

هناك مدرستان في التفكير إزاء هذا الأمر. والأساس في كلتيهما هو الافتراض القوي أن أكثر ما يهم المرء هو ذاته. ولذلك تعلمك إحدى مدرستي التفكير طرح أسئلة تركز على الشخص الآخر:

هي: مرحباً، اسمي أليس. واسمك ؟

هو: تد.

هي: تد، تسرني معرفتك، هل تأتي إلى هذه المؤتمرات كل سنة؟

هو: كلا. هذه هي المرة الأولى.

هي: حقاً! ما الشركة التي تعمل معها؟

وهكذا يتولد الحوار. وفي النهاية ليس هناك إيقاع للمحادثة أكثر طبيعية من نموذج طرح الأسئلة والإجابة عنها. لكن هذه الطريقة قد تقود إلى فشل سريع للمحادثة.

- ماذا إذا لم يرغب الطرف الآخر بالإجابة عن أسئلتك؟ كيف ستتصرف عندئذ؟
- ماذا إذا شعر الطرف الآخر أنك متطفل؟
- ماذا إذا كانت بعض الإجابات غير سارة ؟ (مع أي شركة تعمل» ؟ أوه، لقد طردت لتوي منها.»)

أما المدرسة الثانية في التفكير، أو المرتكزة أيضاً على افتراض أن الناس مهتمون بذواتهم، فتقدم أسئلة ضمنية بدلاً من أن تكون ظاهرية. ابدأ بتقديم نفسك:

هي: مرحباً. اسمي أليس.

ثم توقف. أقم اتصالاً بالأعين، ابقه قليلاً، واصمت. فالصمت من أقوى وسائل الاتصال. فهو دعوة وتشجيع معاً. قلة من الناس يتحملون الصمت الطويل. والاستجابة التي ستحصل عليها، على الأرجح، تشبه ما يلي:

هو: مرحباً، أليس. اسمي تد.

وقد تحصل على أكثر. فالشيء المهم هو أن «تد» لم يستجب لسؤالك الخارجي، بل للسؤال الذي طرحه صمتك. هذا النموذج من المحادثة أقل صرامة وميكانيكية من المعتاد. وهو يسمح بعفوية أكبر.

وربما تتابع:

هي: تد، لطيف جداً إِن ألقاك. دعني أخبرك قليلاً عن نفسي. أنا أحب هذه المدينة حقاً. تحدثعن نفسك -فلا شيء استفزازي أو مثير للنقاش على نحو متعمد. ولا تطرح أسئلة مثل، أنا حقاً أحب هذه المدينة، وأنت، ألست كذلك؟ وبدلاً من ذلك، توقف عن الحديث، دع الصمت يستلقي هناك قليلاً، إذا كان ذلك ضرورياً. ستتلقى الاستجابة بسرعة - تلك التي تتضمن بعض المعلومات الشخصية.

هو: حسن، أنا أحبها أيضاً. أنا شخص أحب حياة المدن بطبعي. هذا المكان لطيف، لكنني بالفعل أحب نيويورك. إنها موطني الأصلي.

وهكذا، جملة واحدة تدفع الأخرى. دون أن تحصر المحادثة ضمن إطار سؤال وجواب والمعرض للفشل. علاوة على ذلك، إن المحادثة التي تدور الآن عفوية وطبيعية. والنتيجة قد تكون أو لاتكون تطوراً لتجاذب متبادل. فأحياناً يحدث ذلك مباشرةً، وأحياناً يتطور مع الوقت. وما سوف يتطور هو صلة تسمح لكما بالشعور بأية مشاعر قد يولدها وجودكما معاً.

سيبحث الفصل التالي بالاتصال غير الشفهي في مسائل اللقاء والمشاعر والرومانسية الناشئة، أما الفصل بعد التالي فسيلج إلى عالم المواعدة.



لغة الجسد في الحب

ذكرنا، في الفصل الثاني، أن نتائج الدراسة التي أجراها عالم النفس ألبرت مهرابيان في عام ١٩٧١، و فيها أراد اكتشاف آليات عملية الإقناع. أي ما الذي يجعل متحدثاً ما مقنعاً، وآخر أقل إقناعاً؟ وكما تذكرون، توصل مهرابيان إلى نتيجة مفادها أنه عندما يحكم المستمعون على المضمون العاطفي لحديث ما، فإنهم يعطون وزناً أكبر لتعابير وجه المتحدث ولحركات الجسد - أي لـ «لغة الجسد».

كم هو الوزن الذي يمنحونه لهذه اللغة ؟

٥٥ في المئة.

أي أن أكثر من نصف قدرة المتحدث على الإقناع تعتمد فعلياً على إيحاءات مرئية لاكلامية.

تقترب من شخص ما، وقبل أن تنطق حتى بكلمة، تبدأ التواصل. تبدأ التواصل بفعالية، بإقناع. هذه هي لغة الجسد.

وهناك المزيد.

حتى قبل أن تبدأ الكلام، ينشأ تواصل موازٍ من إشاراتك ونظرتك، ووضعيتك. في كل اتصال فاعل تعزز تلك المكونات غير الكلامية العناصر الكلامية. وفي تواصل أقل فاعلية، تقدم لغة الجسد القليل أو لاتستطيع أن تدعم عناصر الرسالة الكلامية. أما في تواصل خالٍ من الفاعلية بكل ما في الكلمة من معنى، فإنها، في واقع الحال قد تتناقض وتعمل ضد المكونات الكلامية: «هل تخبرني الحقيقة؟» سألت الوالدة ابنها الصغير الذي أجابها. «نعم، أمي، أنا صادق»، وهو يهز رأسه من جانب إلى آخر!

إنه في العيون

خذ ورقة ودون عليها قائمة سريعة بأهم الأشياء في مظهر الأشخاص. هناك إمكانية في أن تحوي قائمتك بعضاً أو كلاً مما يلي:

الطول

شكل الجسم

الوزن

التناسب

تسريحة الشعر

الذوق في الأزياء – الملابس، الأحذية، أدوات الزينة

ملامح الوجه عامة

كل تلك الأشياء مهمة، لكن أهمها جميعاً هو الوجه. فهو ما ننظر إليه أولاً، وبالتأكيد هو أكثر ما نركز عليه بقصد. وضمن التركيز على الوجه ثمة عنصر نركز عليه أكثر هو العينان.

فعبر العينين ترسل رسائل مهمة:

- حول ما تشعر به.
- حول مستوى طاقتك.
- حول حالتك العاطفية ـ سعيد، حزين و ما إلى ذلك.
- حول مدى اهتمامك بالطرف الآخر .

والرسالة الوحيدة الأكثر أهمية من الرسائل الكلامية التي يمكنك إرسالها هي الاهتمام، وأفضل وسيلة لإرسال ذلك هي باتصال العينين. وفي حين يرى بعضهم

ذلك سهلاً و طبيعياً، يتعين على آخرين بذل جهد واعٍ لئلا يشيحوا بأنظارهم عن المتلقي عندما يتحدثون.

- إن اتصال العين يشير إلى الاهتمام دائماً.
- إن الفشل في إقامة اتصال العينين أو الإبقاء عليه يعني التجنب أو عدم الاهتمام أو حتى التملص، وبالتالي عدم استحقاق الثقة و الإخلاص .

بينما القيام باتصال العينين والإبقاء عليه هو ببساطة إشارة قوية، حتى أنه يمكنك أن تتحدث على نحو أكثر فصاحة بعينيك.

- ينقل الرجال الطاقة عبر اتصال العينين مع امرأة ثم يبقون تحديقهم لوقت أكثر من «الطبيعي». وقد يعطي تضييق العينين قليلاً قوة إضافية لذلك.
- قد تمارس النساء اتصالاً غزلياً بالأعين. فيملن كامل الرأس للأسفل قليلاً، ثم ينظرن إلى الطرف الآخر، ويستخدمن الأعين فقط، ولايحركن الرأس.

عندما تكون في وضع متلقي اتصال العين، ابحث عن الإشارات التالية الدالة على الاهتمام: توسع حدقتي العينين قليلاً، وارتفاع الحواجب قليلاً.

فنحن نريد أن نرى الشخص المنجذب إليه، لذا فإننا لا إرادياً، نوسع حدقاتنا للحصول على مزيد من الضوء. هذا يوفر صورة أوضح عن الطرف الآخر.

مواجهة الواقع

أما بالنسبة لباقي الوجه، فقد تعبر عن الاهتمام و الانفتاح عن طريق إشارات كهذه:

- الابتسام. لا شيء أسهل لفعله، ولا شيء أكثر إغراء، وطمأنة، وتشجيعاً منه.
- إحناء الرأس.
- إمالة الرأس قليلاً إلى جانب واحد من وقت إلى آخر.
- تدوير الوجه باتجاه الطرف الآخر بانتباه.

اتخاذ موقف:

ليس صدفة أن نتحدث عن «اتخاذ موقف» من قضية ما أو طرح سؤال عن مهتمة بالشأن السياسي «عن موقفها» من هذا الموضوع أو ذاك. يمثل هذا المجاز الفهم البديهي كيف أن ما نشعر به حول الأشياء ينعكس في الوضعيات الجسدية التي نتخذها. تحدث مع جمهوري متزمت حول الاقتراح الأخير لقرض الضرائب الديمقراطي، والاحتمالات هي، أنك ستتحدث إلى رجل شبك ذراعيه على صدره. ودون أن يضطر لقول أي كلمة، فقد جعلت وقفته «موقفه» واضحاً، إنه معارض.

وعندما تلتقي شخصاً ما للمرة الأولى، فإن وقفتك تكشف «موقفك» من الطرف الآخر.

فكر فيما يلي ملياً:

- ❑ الأذرع المتقاطعة تشير إلى الانغلاق، والدفاعية، والرغبة بعدم التواصل، إنها تقول: ابق بعيداً.
- ❑ الإيماءات المنفتحة مشجعة. فالذراعان المتدليتان إلى الجانب أو المرتفعتان قليلاً في إيماءة والراحتان للأعلى و الخارج تشيران إلى الاهتمام والانفتاح. وينطبق الأمر نفسه على وضع الذراعين خلف الظهر.
- ❑ وضع الأذرع على الخاصرتين حركة استفزازية. إنها تعني الجرأة أو التحدي. ويجد معظم الناس هذه الوضعية مخوفة.
- ❑ تدوير الجذع بعيداً عن الطرف الآخر يعطي انطباعاً بعدم الاهتمام.
- ❑ الانحناء قليلاً نحو شخص ما إشارة قوية على الاهتمام.
- ❑ التركيز بشكل عام على شخص ما أمامك إلى حد إقصاء الآخرين في المكان يشير إلى الاهتمام.

- ☐ الوقوف أقرب قليلاً من الحال العادية أو الطبيعية يدل على الاهتمام القوي. غير أن الوقوف قريباً جداً، يخلق شعوراً بعدم الراحة عند معظم الأشخاص، بل قد يدفعهم للشعور بأنك متطفل مزعج.

اللمس

يمكننا تسمية بعض الأشخاص بـ «المتصلين حسياً»، فهم يحبون أن يربتوا على ظهور الآخرين، ويسارعون إلى العناق، ويحبون اللمس. ولكن غالباً ماينفر الكثيرون من «المتصلين حسياً». فاللمسة مؤشر قوي جداً على الاهتمام، لكنها مثل كل الأدوات القوية، يجب أن تمارَس بحذر وعناية خلال اللقاءات الأولية. فلا ينبغي أن يُفهَم اللمس على أنه إمساك أو احتكاك مقصود بالطرف الآخر.

- مقاطعة المحادثات التمهيدية بلمسة على مقدمة ذراع الطرف الآخر من حين إلى حين دلالة قوية على الاهتمام.
- الإمساك بيد الطرف الآخر لفترة أطول بقليل من «الطبيعي» أثناء المصافحة، دلالة أخرى قوية. عندما تصافح، حدق بمن تصافحه وألق تحيتك (مرحباً، اسمي إلمو)، ثم أمسك يد الشخص الأخرى للحظة أو لحظتين فحسب بعد أن تتوقف عن الكلام. أي أن المصافحة يجب أن تدوم لثانية أو ثانيتين بعد إلقاء التحية.
- فكر ملياً في مصافحة مزدوجة، بدءاً باليد اليمنى، ثم أحضر اليسرى لتمسك بيد الطرف الآخر بلطف.

١٥ إشارة يمكن إبداؤها:

١- قم باتصال العين وابق عليه.

٢- وسع عينيك.

٣- ابتسم.

٤- هز رأسك للدلالة على الاهتمام والتفهم.

٥- ابق رأسك مستديراً باتجاه الطرف الآخر.

٦- ركـز على الشـخص الذي أمـامـك. ولا تدع نظراتك تشـرد إلى الآخـرين في المكان.

٧- أدر كامل جسمك باتجاه الطرف الآخر.

٨- أمل جسمك قليلاً باتجاه الطرف الآخر.

٩- قف أقرب من «الطبيعي» بقليل.

١٠- استعمل إيماءات مفهومة وصريحة.

١١- أومئ وراحة يدك مفتوحة للأعلى.

١٢- ابق ذراعيك عند الجانبين عموماً.

١٣- صافح بلطف.

١٤- ابق مـصـافـحتك لمدة أطول قليـلاً من «العادي»، لا تتـرك يد الطرف الآخـر حتى تكون قد ألقيت تحيتك التمهيدية، وفكر بمصافحة مزدوجة.

١٥- في مرحلة ما، أثناء المحادثة المس الطرف الآخر بلطف على مقدمة ذراعه.

١٠ إشارات يجب تجنبها

١- تفادي التقاء الأعين.

٢- العبوس .

٣- ضم الذراعين.

٤- تفحص المكان بعينيك.

٥- إدارة الوجه جانباً.

٦- الاستدارة بالجسد جانباً.

٧- السلوك المتململ.

٨- هز ساقك بعصبية عند الجلوس، أو خبط قدميك (فهذا يعني أن لديك رغبة بالنهوض والهرب) .

٩- وضع يدك عبر أو قرب فمك (فهذا يدل على عدم الإخلاص أو الرغبة في التملص.)

١٠- حك حاجبك، أو صدغيك، أو خلف عنقك (فهذه إشارات قوية على عدم الراحة، وعدم الاستمتاع، والملل).

٢١

عدم لعب لعبة المواعدة

الموعد: يتمكن بعض الناس من الحصول عليه بسهولة وبشكل عرضي أحياناً، لكنه بالنسبة لبعضنا الآخر حدث متشح بالغموض، ومشحون بأهمية قصوى، ومصدر قلق عظيم. فمن الحماقة أن ننكر أن الموعد لن يكون بداية لشيء ما مهم - كما تقول أغنية ستيف ألن. لكن صحيح أيضاً أن حتى بعض الأمور العرضية، في أي لقاء كالنظرات وتبادل بضع كلمات، قد تكون بداية لأمر ما مهم بالمثل. فالموعد لايقتصر على الفرصة.

لعل أكثر طريقة واقعية - و أقلها إثارة للقلق - بالنسبة إلى الموعد هي النظر إليه على أنه امتداد لذلك اللقاء العرضي أو الكلمة الودية، وأن ننظر إليه كتطوير لمحادثة سارة، ومثيرة وممتعة، إنه ليس حدثاً لحظياً غامضاً، وإنما تطور لحوار يومي أو لسلسلة من الحوارات. وهذا لا يعني أنه غير مهم، لكنه يعني أن الموعد ليس نتاجاً لعبقرية غير اعتيادية أو بطولة. إنه طبيعي. إنه عادي، و هذا لا يقلل من روعته.

إيجاد الطريق إلى القلب

لا شيء يقتل الرومانسية أسرع من النقد الساخر. لذا يجب ألا يفهم الأمر بشكل خاطئ إذا ما قمت بما يفترض أن يعتبر إعلاناً ساخراً. إليك هذا: إبرام موعد يعني إبرام صفقة.

ولكن.. ما «السلعة» ؟

ماهي شركتك؟

ما السعر المطلوب؟

شركة الطرف الآخر؟

يتبع محترفو المزادات النشطاء والخبراء صيغة ثبتت فاعليتها مع الزمن من أجل الوصول إلى الزبون وربطه ثم يغلقون المزاد. وهذه الصيغة غالباً ما يعبر عنها بكلمة مركبة من أوائل كلمات صيغتهم وهي: «اارف»:

ا – الانتباه. الخطوة الأولى لإجراء المزاد هي لفت انتباه الزبون.

ا – الاهتمام. الخطوة التالية هي تطوير اهتمام الزبون.

ر – الرغبة. حان الوقت الآن لتصعيد الاهتمام إلى رغبة حقيقية في السلعة.

ف – الفعل. ينتهي المزاد بدفع الزبون إلى الفعل.

الانتباه:

لنرى كيف نفسر الـ إارف في الحصول على موعد. أولاً الـ ا، الانتباه، وقد نوقش هذا العنصر بإسهاب في الفصلين ١٩ و ٢٠. يلفت أحد ما انتباهك، وتستجيب أنت باتخاذ خطوات للاستحواذ على انتباهه. هذا هو هدف المحادثة.

الاهتمام:

قد تتطور المحادثة من انتباه إلى «ا»، اهتمام. لتعزيز هذا التطور حاول أن تقود الحوار ببعض الأسئلة أو العبارات مفتوحة النهاية التي تستدعي التعليق، أي محترف مزادات ناجح يعرف قيمة الأسئلة، فهي تربط الزبون بالسلعة، إنها تحفز الزبون لاستثمار الوقت بالتفكير في صفقة.

تستطيع أن تجعل زبونك يرغب باستثمار الوقت بطرح الأسئلة – أو قول عبارات – تستدعي أكثر من مجرد نعم أو لا كجواب. اسأل أحدهم هل تحب الأفلام؟ وأنت

لا تضع شروطاً لخلق محادثة. لا يتطلب السؤال إسهاباً، بل مجرد نعم أو لا - الحد الأدنى للاستثمار، فعلاً أما السؤال ذو النهاية المفتوحة يتطلب استثماراً أكبر: ما نوع الأفلام التي تفضلها؟

هذا يشبه الفرق بين امتحانات الصح والخطأ البليدة التي كنت تأخذها في المدرسة الثانوية وامتحانات المقالة الإبداعية الإجبارية والمتحدية التي تعطى في الجامعة. تستدعي الأسئلة المفتوحة النهاية الخلق والتفكير والارتباط بالموضوع وبك. إنها تفتح مساحات كاملة للنقاش.

يمكن تحويل الأسئلة التي تتطلب الإجابة بنعم أو لا ذات النهاية المغلقة إلى أسئلة مقالة مفتوحة النهاية:

- لا تسأل: «هل تحب الطعام الياباني» ؟ بل: «ما مطعمك الياباني المفضل في المدينة» ؟
- لا تسأل: «هل تحب الجاز» ؟ بل: «مانوع الموسيقى التي تحبها» ؟
- لا تسأل: «لم أرك هنا من قبل، هل هذه المرة الأولى التي تأتي فيها إلى هذا النادي: بل: «كيف اكتشفت هذا المكان» ؟

عندما تكون أنت متلقي السؤال، اعط جواباً كاملاً و حوارياً قدر ما تستطيع:

هي: ما نوع الموسيقى التي تحبها؟

هو: استمتع بكل الأنواع، لكني أحب الجاز فعلاً، خاصة السوينغ والبيبوب، لا أكتفي أبداً من تشارلي باركر. من هم الموسيقيون الذين تشغفين بهم ؟

لاحظ أن نهاية هذا الجواب كانت نهاية مفتوحة، وتستدعي المزيد من المحادثة.

وهناك طريقة أخرى لفتح أسئلتك. ابدأ بالبوح الشخصي، ثم اتجه إلى السؤال: لدي اعتراف يجب أن أخبرك به. أنا حقاً أحب الجاز - و كل أنواع الموسيقا أيضاً. أي نوع من الموسيقى تفضلين ؟

الرغبة:

قد لا تحـركك كلمـة «رغبـة» بالمعنى الرومـانسـي - أو تحـرك الطرف الآخـر في هذه المرحلة، لكن «الرغبة» التي يجب تطويرها الآن هي الرغبة بمتابعة المحادثة. في هذه المرحلة، ربما كان الوقت مبكراً لأن تطلب موعداً. بدلاً من ذلك، ألمح فقط لإمكانيـة الموعد. هذا شيء بسيط، كتبادل أرقام الهواتف:

استمتعت حقاً بالتحدث إليك، هل نستطيع متابعة حديثنا فيما بعد؟ دعيني أعطيك رقم هاتفي - و إذا كنت مرتاحة للفكرة - هلاّ أعطيتني رقم هاتفك؟

قَوْل لا:

إذا كنت أنت المتلقي لتعيين موعد «إعلان المزاد»، ولا تريد المتابعة أكثر من ذلك، تستطيع أن تتفادى ذلك إما بشكل قاطع وصريح أو على نحو لبق.

الرفض القـاطع: هذه الطريقة ملائمـة إذا أدركت أنك غيـر مهتم بالطرف الآخر. استـخدم لغـة الجسـد (الفصل ٢٠) لإظهـار انعدام اهتـمامك، وإذا فـشل ذلك في إفهام الطرف الآخر، لا ترد بإسهاب على أسئلته المفتوحة النهاية. قدم أجوبة ذات مقطع واحد، مقتضبة. وإذا فشل ذلك، قل فقط «لا أريد أن أتحدث»، و سر بعيداً، من المهم أن تمشي، جد مخرجاً، أو على الأقل سر بعيداً. فأنت تريد أن توصل فكرة أن «لا تعني لا».

المقاربة بلباقة: هذا ملائم إذا كنت مستمتعاً بالمحادثة، لكنك لا ترغب بمتابعتها في مكان آخر، إذا سأل الطرف الآخر إذا كان بإمكانه متابعة الحديث فيما بعد أو إذا طلب الخروج معك لشرب القهوة، أجب بتهذيب، لكن بصدق: «شكراً للدعوة، لكنني لست قادراً على الخروج». ولست مضطراً لتقديم التفسيرات.

الفعل: على فرض أنكم تبادلتم أرقام الهواتف، فالخطوة التالية هي تحديد الموعد، وقد أصبح تقليداً مقبولاً اجتماعياً للنساء و الرجال أن يقوموا بمهمة الطلب، منذ مدة لا بأس بها، لكن حتى اليوم، فإن النساء هن الطرف المتلقي.

- متى تطلب؟ بشكل مثالي، يجب أن تطلب من الطرف الآخر الخروج بعد يومين أو ثلاثة أيام بعد تبادل أرقام الهواتف. هذه القاعدة ليست قاسية أو سريعة، بالطبع، لكن إذا انتظرت لأكثر من أسبوع، سيفترض الطرف الآخر أنك لست مهتماً أو أن حماستك قد فترت بالنسبة للدعوة. وإذا طلبت الخروج قبل تلك المدة، فربما لم تعطها أو تعطه وقتاً كافياً للتفكير بمستوى اهتمامه أو اهتمامها بك.

- يعلم خبراء المزادات أنه حالما يتم المزاد، يحين الوقت للسكوت. فالدعوة إلى موعد ليست وقتاً لمتابعة محادثة التعارف. التي يجب أن تكون مادة الموعد نفسه. ابق المحادثة موجزة.

- لكن لا تجعلها شديدة الإيجاز! فقط لا تطرح السؤال فجأة. قم بحوار خفيف في البدء. اسأل عن أحوال الطرف الآخر. استغرق في التحضير لظروف اللقاء بإيجاز.

- احرص على أن تكون على المحادثة إيجابية. لا تشكو من يومك أو من عملك أو من حياتك.

- كن مدركاً أن هذا دعوة للفعل. يعرف خبراء المزادات أن إقفال المزاد يتطلب تزويد الزبون بمرحلة محددة من الفعل - على سبيل المثال، كيف يطلب السلعة التي يريدها.

باتباع هذا القياس، تأكد من تقديم دعوتك بشكل دقيق، لا بمجرد القول «حقاً يجب أن نلتقي أحياناً». يمكنك أن تقترح فكرة ما مثل: «أود أن ألقاك على الغداء، في أي يوم من أيام الأسبوع القادم. فترة الظهر ستكون لطيفة. أفكر بمطعم فريدو الإيطالي الواقع على ناصية الجادة العاشرة». من المؤكد أنه يجب أن تكون مرناً، فإذا لم تستطع تحديد الموعد بشكل نهائي، فكن متقبلاً لموعد بديل.

هل يمكن - أم يجب - إنقاذ هذا «المزاد»؟

إن المرونة مطلوبة، ولكن ماذا لو كان الرد على خططك المقترحة شيئاً من هذا القبيل «أوه، لا أعرف فعلاً، لست واثقاً من خططي للأسبوع القادم».

هناك العديد من الأسباب المحتملة لمثل ذلك الرد:

- هي/ هو فعلاً غيرت مشاريعها (مشاريعه).
- هي / هو ليست متأكدة من رغبتها/ رغبته بقبول دعوتك.
- هي / هو لا تريد القبول، لكنها / (لكنه يجد) تجد صعوبة في قول ذلك.

ولاسبب من هذه الأسباب يبشر بالحصول على موعد. إذا كان الطرف الآخر مهتماً فعلاً، لكنه لا يعرف كيف يحدد الموعد، يكون الرد شيئاً مثل: «أوه، انظر. أرغب بالذهاب، لكني لست واثقاً من خططي في الأسبوع المقبل. هل أستطيع مكالمتك غداً؟» وبالنسبة للأسباب الأخرى، فإنك تواجه إما بمحاولة الحفاظ على «المزاد» أو بقرار العدول عنه.

هناك ميزة للإجابات غير المحددة أو المعلقة، إذ تعطيك فرصة لتخمين مدى حماستك في الحصول على الزبون. إذا فتر اهتمامك بسرعة نتيجة إصابة إجابة باردة أو فاترة، فمن الأفضل أن تسحب دعوتك. أما إذا اكتشفت أنك ما تزال مهتماً، فتستطيع أن تختار إحدى هاتين الطريقتين:

١- اقترح وقتاً بديلاً للاتصال. «كاثي، ماذا لو أكالمك مرة أخرى عند نهاية الأسبوع؟»

٢- اكشف حقيقة ما يجري فعلاً. «أريد التأكد أنني لست مصدر إزعاج، هل لديك رغبة حقاً بالخروج ؟ أو ربما لا تريدين ؟ أود الخروج برفقتك. لكن إذا كنت لا تريدين ذلك، سأتفهم الأمر. فآخر شيء أريده هو إزعاجك.» تأكد من قول ذلك بلطف ودون أي أثر للسخرية أو المرارة. لا تجعل الطرف الآخر يتجرأ على قول لا، لكن أعطه/ أعطها الأذن لفعل ذلك.

قبول الرفض:

إذا كان الجواب على دعوتك هو الرفض، فتقبله بلباقة.

- فهو الشيء الناضج، اللائق والصحيح للقيام به.

- هو أو هي قد يكون لديه / لديها أصدقاء، وعليك أن تترك انطباعاً مؤثراً فيه / فيها و بدائرة أصدقائه / أصدقائها.
- الآراء تتغير، فلا تغلق الباب عندما تغادر.

ثمة نقطة مهمة جداً. افهم الرفض على أنه رفض فعلي. وإذا كان الطرف الآخر يتلاعب بقول لا فقط للدفع إلى الملاحقة، فهذه ليست مشكلتك. فالألعاب غير وعدم الوضوح ليس أساساً قوياً لأي نوع من العلاقات.

كيف تبقي الاحتمالات مفتوحة للمستقبل ؟ اقبل الرفض بلباقة وبأقصى ما لديك من الإيجابية:

«شكراً لصراحتك. أتفهم أنك ملتزمة في الوقت الحالي».

ثم ادع لإعادة التفكير بالمستقبل:

«إذا تغيرت الأحوال لديك أو غيرت رأيك، فلم لا تكالميني؟ أود أن أسمع أخبارك».

عند المتلقي

إذا طلب منك الخروج في موعد - و تريد ذلك فعلاً - قل ذلك!

- أجب بصراحة وحماس. لا تلعب لعبة أنك صعب المنال.
- لا ترجئ الموافقة. فهاتف الدعوة ليس وقتاً لحديث طويل من القلب للقلب. تستطيع أن تفعل ذلك في الموعد نفسه.
- حافظ على النواحي الإيجابية في المحادثة. لا تبدأ بالتذمر من يومك الصعب أو حياتك القاسية.
- إذا أردت، ضع حدوداً عندما توافق. إذا دعيت إلى عشاء رومانسي وكنت غير مستعد بعد لذلك في اللقاء الأول ؛ اقترح فكرة بديلة: « أود حقاً لقاءك. لكنني أفضل أن أعرفك أكثر قبل أن نخرج إلى العشاء. هل نستطيع أن نلتقي لشرب القهوة لاحقاً هذا الأسبوع؟»

هل ستقلب السماء والأرض لتقبل موعداً يعارض خطط الآخرين؟ هذا يتوقف عليك. ليس عيباً أن تتفقد حالة الجو، وذلك فقط عندما توضح أنك حقاً مهتم بالذهاب.

- عبر عن خيبة أملك.
- اشرح تضارب المواعيد.
- اعرض أو قدم وقتاً بديلاً .

«جون، أود أن أراك ثانية. لكنني سأذهب إلى جنوب البلاد لزيارة أقاربي. وسأعود في الثالث والعشرين. هل لنا أن نحدد موعداً بعد ذلك الأسبوع ؟ »

تجنب المآزق

مآزق الموعد متعددة. لكنها، فعلاً، تتمحور حول خطأ أساسي: اعتبار الموعد كنوع من لعبة، قضية كيف ستتفوق على خصمك. نشأ الكثيرون منا على الاعتقاد بأن التصرف بخجل وبرود من جهة وبذل الجهد في محاولة التأثير على الآخرين من جهة أخرى هما المتوقعان في موعد. والنصيحة الناجعة في هذا هي أن «تكون أنت وحسب»، قد تخدم هنا، مع أنها لا تساعد كثيراً.

تجنب المآزق الرئيسة بالتفكير في الأحداث التي ستقود لهذا الموعد نفسه كمناسبة للتحدث من القلب فهذا يتطلب أن تستمع للطرف الآخر وتتجاوب مع ما تسمعه. فموعد ناجح هو أحد أروع لحظات الحياة. لكن، على نحو متناقض ظاهرياً، بقدر ما تكون غيرياً في الموعد، ستجده أكثر إرضاءً. ركز على الشخص الآخر.

بدء المحادثة

تذكر درس الفصل ١٩: تكمن أعمق أسرار الفصاحة في أذنيك. فالإصغاء هو أهم مكونات التواصل الفاعل، ولا سيما، عندما تكون المعرفة التي تحاول التوصل إليها هي معرفة القلب.

فمعرفة القلب، وفهم أحاسيسك الخاصة وأحاسيس الآخرين، هي ما يدور حولها طقس التواعد حقاً. إنه تواصل على مستوى أشد أهمية ورقة.

لا يستطيع هذا الكتاب أن يخبرك ما يجب أن تقول في موعدك، ولكن توجد أحكام عامة قد توجه حوار اللقاء و تجعله مرضياً أكثر:

- اصغ، لكي تستطيع التركيز على حاجات ومتطلبات ورغبات ومخاوف الشخص الآخر.
- رغم أن عليك أن تستجيب للأحاسيس التي يعبر عنها الشخص الآخر، لكن لا تتحدث أبداً، بالنيابة عنه. تستطيع تجنب ذلك بمراقبة نفسك عندما تشعر أنك على وشك بدء جملة بضمير «أنت ». عادة ما يعني ذلك أنك على وشك أن تعزز إحساساً أو دافعاً أو نية لدى الطرف الآخر. لكن في النهاية، فإن مثل هذه الخطط تجعل العلاقة تتآكل. تحدث عن نفسك. خاطب مشاعر الشخص الآخر، ولكن تكلم عن مشاعرك الخاصة.
- امتلك مشاعرك. سيثير الطرف الآخر فيك مشاعر جميلة وأخرى مؤلمة. تذكر أنها مشاعرك الخاصة. تحدث عن مشاعرك، ولا تنسبها إلى الطرف الآخر. أي، تجنب الجمل التي تبدأ بـ « أنت تجعلني أشعر...»
- ركز على الحاضر، ليس هناك أي عيب بالاحتفاظ بذكرى سارة. أما العتاب والتشكي من إهانات وجراح قديمة فإنه يقتل العلاقات.
- اتخذ لهجة إيجابية. صمم على التركيز على المباهج الإيجابية وليس على شكاوى سلبية.
- ركزا على بعضكما بعضاً، وليس على الآخرين. وتجنب مقارنة سلوكك او سلوك شخص آخر مع سلوك أي زوجين آخرين.
- استخدم الكلمات الواضحة، وعبر عن مشاعرك بدلاً من اللعب بها.

كلمات وعبارات يمكنك أن تستخدمها

أقبل
أقدر
أسأل
عظيم
سعيد
لدي خطط
وقت رائع

أتوق
مستمتع
أشرح
أتطلع لـ
سرور
شكراً لك

مشاعر
تسلية
ممتن
أود أن، ولكن
ممتع
دعوة

كلمات وعبارات يجب تجنبها

لوم
ممل
لاأطيق
يائس
لاأحب
خطأ
أشعر شعوراً سيئاً
أكره

ريما، ريما لا
لن أسامح أبداً
لا (عندما تعني نعم)
نعم (عندما تعني لا)
أنت دائماً تقوم بكذا..
تجعلني أشعر
خطؤك

٢٢

رومانسية رسالة الحب

في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات، مع تطور الحواسيب الشخصية، تنبأت الإرشادات التقنية في كل مكان بقدوم «عالم لا ورقي». قالوا: إنه بالاتصال الإلكتروني الرقمي، سيصير الورق إلى يباب.

هذا غير صحيح !

في فجر القرن الحادي والعشرين، مع اكتساح الثورة الرقمية وانتصارها، قدر أحد الدارسين أن الأعمال الأمريكية تستهلك في الواقع كميةً من الورق بصورة لم يسبق لها مثيل في التاريخ: ٧٧٥ بليون صفحة من الورق سنوياً. أي ما يكفي لصنع كومة بارتفاع ٤٨٩٠٠ ميلاً.

ومع ذلك في هذا الفيض من الأوراق، كم تتلقى من الرسائل الشخصية أسبوعياً؟ شهرياً؟ سنوياً؟

إذا كان الجواب سيسبب لك شعوراً بالوحدة، حسن، أنت لست وحيداً. مع أن صناديق بريدنا تزدحم بالأوراق أكثر من أي وقت مضى، فإن القليل من هذه المغلفات يحوي رسائل شخصية.

والرسالة الأكثر شخصية من كل ما عداها، هي بالطبع، رسالة الحب. إذا كتبت واحدة في هذا اليوم وفي هذا العصر، فهل يعني ذلك أنك تعارض التيار؟

بالتأكيد.

هل يعني ذلك أنك غارق في الرومانسية منه وقديم الطراز؟

لنأمل ذلك.

في عصر الاتصالات الهاتفية، ورسائل البريد الإلكتروني القصيرة، وبريد العروض والاعلانات، فإن رسالة حب على الورق، في مغلف، بطابع، تعتبر شيئاً نادراً ورقيقاً، وثميناً كقطعة أثرية جميلة. إنها وسيلة قوية جداً لقول الكلمة من القلب عندما يكون ذلك أكثر أهمية من أي شيء آخر.

إيجاد طريق القلب

هناك أغنية قديمة منذ الستينيات تقول أن الحب «يجعل العالم يدور». حتماً، إنه يصنع المعجزات. فلأجل الحب، قامت حروب طروادة. ولأجل الحب بني تاج محل. ولأجل الحب يخاطر الرجال والنساء ويضحون بحياتهم كل لأجل الآخر. وهكذا فإن قوة الحب لاتجعل كلماتنا تتدفق وحسب، وإنما تتدفق بسيل جارف من الفصاحة.

أليس هذا صحيحاً ؟

ليس بالنسبة لغالبيتنا. حيث يجد معظمنا التعبير عن الحب كتابة أمراً مرهوب الجانب.

- نشعر بعدم كفاءتنا للمهمة.
- تثير عواطف الحب مشاعر سارة، لكنها لا تبدو «صحيحة» دائماً على الورق.
- يبدو وكأن الحب مرتبط بالجزء الأقل كلاماً في الدماغ.
- نخشى أن نبدو ذوي عواطف هشة.
- نخشى أن نتسبب أو نتعرض للإحراج.

إن هذه العوائق جميعها حقيقية وهي مشروعة، لكنها تنبع من خطأ جوهري في توقع الكثير من رسالة الحب. تذكر هذا: إن مجرد أخذك الوقت والتفكير الضروري لتكتب رسالة هو بحد ذاته إعلان حب قوي. فمهما كان ماتقله في الرسالة بسيطاً فإن هذه الخطوة كافية بتضخيمه وبإضفاء لمسة خاصة عليه.

- الجميع مؤهلون لكتابة رسالة غرامية، لست مضطراً لأن تكون شاعراً أو روائياً.

- حاول أن تكتب ما تشعر به.

- شارك ذكريات تجارب مررتما أنتما الاثنان بها معاً.

- لا تبحث عن لغة بلاغية جزلة ومتأنقة. استعمل كلمات بسيطة.

- تصور الطرف الآخر أمامك. تحدث إليه أو إليها.

- اجعل كتاباتك على شكل حوار.

- حافظ على الواقعية. لا تتحدث عن أفكار مجردة وركز على أحداث حقيقية وأشياء حقيقية.

النقطة الأخيرة مهمة بشكل خاص عندما تقولها من القلب. فالناس قادرون على الإسهاب كثيراً في فكرة مجردة، لكنهم يستجيبون على نحو أسرع وأكثر شدة للحقيقة الفيزيائية والملموسة. فكر بآخر رواية قرأتها واستمتعت بها. هل كانت فكرتها تدور حول الألم والسرور والمغامرة؟ أو هل قدمت مشاهد وقصص الألم والفرح والمغامرة؟ إذا كان الجواب عن السؤال الأول نعم، فثمة سوق صغيرة للرواية. في الحقيقة الروايات مرغوبة لأنها تخاطب الحواس، خاصة إحساسنا بالحقيقة. والرسائل الجيدة - خاصة الرسائل إلى شخص ما نحبه - تميل إلى الواقع أيضاً.

- بدلاً من «أنت جميلة جداً»، فكر في لماذا هو / هي كذلك - ثم اكتب عن ذلك: «أحب الطريقة التي اتخذتها في الوقوف إلى جانبي عندما أخبرتك عن ذلك الجدال مع رئيسي».

- وبدلاً من «أنت حاضرة الذهن للغاية،» جرب: «أنا مذهول من أنك تذكرت كم أحب الورود البيضاء، كانت جميلة جداً».

تجنب المآزق

إن مأزق كتابة رسائل الغرام العظيم هو الرهبة. فقد تشعر بعدم كفاءتك للقيام بمهمة التعبير عن عمق و اتساع حبك. وقد تشعر أن الرسالة ستبتر أو تقلص

مشاعرك. ونتيجة هذه الرهبة هي أنك لن تتمكن أبداً من كتابة رسالة حب، أو ستتبنى لغة متكلفة جزلة ليست لغتك. ولكن في الواقع بقدر ما تفكر برسالة الحب باعتبارها محادثة، يغدو تفادي الرهبة أسهل.

في البداية

هنا نموذجان من رسائل الحب الأولى في علاقة ما:

عزيزتي سيندي،

قلتها لك البارحة، وأريد الآن أن أدونها على الورق: أحبك !

ها هي، بالأبيض والأسود - لأراها، ولترينها، وليراها الجميع. لأنها حقيقة رائعة. ولأنها الحقيقة ولأنها رائعة جداً، أتعمد قولها وكتابتها مراراً وتكراراً لك الآن وإلى الأبد.

أحبك،

ندْ

عزيزي اليكس، كانت الحفلة الموسيقية في الليلة الماضية رائعة .. والأكثر روعة هو ما شعرت به بعد أن غادرت منزلك. شعرت أني مكتملة وغير مكتملة في آن واحد. شعرت أني مكتملة لأني كنت معك، و غير مكتملة لأنني لست معك الآن. عندها أدركت أنك جزء من حياتي. تبدو العبارة باردة بالنسبة لي. ولكنها ما أعنيه: أنت الآن جزء من حياتي.

أريد مشاركتك كل ما أفعله وكل ما أشعر به. هذا يجعلني مكتملة.

أليكس، أحبك.

واندا

المشاركة

عزيزي جون :

كانت حفلة الليلة الماضية الموسيقية مذهلة!

أعرف، أنك على وشك أن تقول أنني مجنونة، لأنك كنت تطري على روعة الحفلة في الليلة الماضية، بينما كنت أنا أتذمر من الأغاني ومن الفرقة أيضاً.

إنما هذا هو الجزء الرائع. فأنت و أنا متشابهان في نواحٍ كثيرة. أعني، كلانا متعصب حول البيئة، كلانا عنيد مثل - ماذا ؟ - أي حيوان هو فعلاً، عنيد فعلا، وكلانا يحب شعر جون دون و دبليو. بي. ييتس، و طبعاً نشعر بالطريقة نفسها إزاء غروب الشمس - وشروقها أيضاً. لكننا مختلفين كثيراً. والليلة الماضية هي مثال على ذلك. أنت أحببت الحفلة الموسيقية، لكنني لم أحبها. و هذا هو الجزء الفانتازي: هذا جيد.

نحب أن نكون متشابهين، وأن نكون مختلفين في الوقت نفسه.

ليس مهماً إن كانت الحفلة الموسيقية رديئة (بالنسبة لي)، أحببتها لأنني استمعت إليها معك. كنت هناك معك. أحب حقيقة أنك استمتعت بها وأنك تستطيع أن تخبرني كم استمتعت بها، وأنا أستطيع إخبارك أنها لم تعجبني، وما زلنا نتبادل الحب.

أحب أن نكون أحراراً معاً - متشابهين كثيراً ومختلفين كثيراً.

لك مزيد حبي،

بات

عزيزي مايك، سرنا معاً في الغابات لساعات - لاأعرف عددها - لكنني تمنيت أن تطول وتطول النزهة. فقد كانت جميلة جداً.

الأشجار، ألوان أوراق الخريف، رائحة الأرض الرطبة، الصنوبر، هواء الخريف

البارد و المنعش - كل ذلك بدا أجمل واتسع بوجودك معي لنستنشق كل ذلك معاً.

مايك، لابد أن هذا هو الحب! فكر بالأمر. إنه يعني رؤية العالم، وسماعه، والإحساس به، وتنفسه بشكل مختلف لأنك مع الشخص الذي يعني لك كل شيء، والذي يغير نظرتك إلى كل الأشياء و قيمتها لديك، أشعر كأنني لم أنظر من قبل إلى زهرة برية، الآن أراها وأنت بجانبي.

أحبك كثيراً

سالي

أشتاق إليك

عزيزتي ناديا، إذاً أنا هنا في «سانتافي» في المؤتمر الطبي. حضرت البارحة حفل استقبال في الهواء الطلق في الصحراء، في مكان يطل على جبال سانغر دو كريستو. لوَّن الغروب القمم بلون يتدرج من الأحمر الفاتح إلى الأحمر المتوهج. لابد أنك تعتقدين أنه كان جميلاً جداً. أنا متأكد أنه كان كذلك. نظرت إلى الجبال المتوهجة وأنا أصغي جزئياً لحوار ما، وكل ما استطعت أن أفكر به هو: لابد أن هذا جميل، لكنني لم أستطع أن أشعر بجماله فعلاً.

وعندئذٍ أدركت كم أشتاق إليك.

إن جلَّ ما أعرفه هو أنه ثمة شيء جميل، لكنني هل أحس به، هل أحس به فعلاً؟ لا، وأنت لست هنا لمشاهدة ذلك معي.

فالعالم ليس كاملاً من دونك. إن الأمر بهذه البساطة. الحمد لله أن هذا المؤتمر سينتهي خلال يومين، وسأكون في طريق عودتي إلى البيت لك.

مع حبي،

ستان

عزيزي توم،

نظرت إلى نفسي في المرآة، ووجدت أنني ما أزال المرأة نفسها. فالوجه هو ذاته، والعينان هما ذاتهما، والشعر هو ذاته. نزلت السلالم ذاتها التي نزلتها البارحة والأسبوع الفائت والسنة الماضية. أذهب إلى المكتب نفسه الذي أذهب إليه منذ ثلاث سنوات، فالعمل نفسه، والأشخاص الطيبون نفسهم.

لكن كل شيء غدا أفضل لأنني مغرمة بك. والإحساس الذي أحمله معي، يجعل كل شيء حولي أكثر إشراقاً. ومع ذلك، فإن رحيلك لبقية الصيف جعل العالم يبدو فارغاً، ناقصاً، ينتظر أن يكتمل. توم، أفتقدك كثيراً، وأعد الأيام حتى نكون معاً مرة أخرى.

مع حبي،

فريدا

٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها

أعشق	أشتاق إليك	أراك ثانية
أفضل	أحبك	أشارك
فرح	شديد	معاً
حلم	قبلة	أفهم
عناق	حب	لنا
تجربة	حياتي	نحن
مذهل	عالمي	رائع
شعور	لنا/ خاصتنا	
عظيم	أدرك	

كلمات وعبارات يستحسن تجنبها

إن مفردات الحب عملياً بلا حدود. لذا تجنب الكلمات التي تشعر أنها لا تشبه كلماتك الشخصية.



لديك بريد

قد يفتقر البريد الإلكتروني إلى سحر مغلف وأوراق رسالة الحب قديمة الطراز، و لكن له ميزة المباشرة والعفوية والخاصية العرضية وهما صفتان وديتان وحميمتان. ليست رسالة حب البريد الالكتروني بديلاً عن رسالة البريد البطيء، ولكن، في هذه الأيام، تعتبر تكملة لها ولعلها طريقة عظيمة للبقاء على اتصال.

خط القلب على الخط

تطبق المبادئ العامة ذاتها التي تحكم رسائل الحب (راجع الفصل ٢٢) أيضاً على رسائل البريد الإلكتروني. ومع ذلك يجب أن تنتبه إلى أن الوسيلة الرقمية تشجع العفوية، والارتجال وهي أيضاً ملائمة للإيجاز. لا شيء يمنعك من كتابة رسالة طويلة وإرسالها بواسطة البريد الإلكتروني، لكن معظم الناس لا يحبون قراءة نصوص طويلة على شاشة الحاسوب. إنه لصحيح أن المغلف والرسالة الورقية عادةً تحمل عواطف أغنى، هي بالتأكيد أكثر رومانسية، وأكثر أهمية، ولكنها في الواقع أقل فاعلية. وإذا كانت هذه هي الحال، فقد لا ترغب «بهدر» أفكارك وعواطفك على البث الرقمي في الوقت الذي تستطيع أن تدونها على الورق بدلاً من ذلك.

قلنا في الفصل السابق: إن أفضل رسائل الحب هي التي تعتمد على أسلوب المحاورة وتصاغ و كأن المخاطب يجلس أمام الكاتب. وإذا كان الأمر كذلك، فهو أكثر صحة في البريد الإلكتروني. فالبريد الإلكتروني يتطلب لهجة حوارية. عندما تجلس لتكتب، تخيل أن الشخص الآخر أمامك. لا تخش التحدث بصوت عال و أنت تطبع.

تجنب المآزق

يطرح البريد الإلكتروني بعض المآزق الفريدة - والجدية على نحو استثنائي.

في الواقع مع بداية القرن الـ ٢١، أصبح منزل واحد على الأقل من منزلين يمتلك حاسوباً شخصياً. وإذا اتسع عدد الحواسيب الشخصية سريعاً، فإن ازدياد الدخول إلى الإنترنت هو أسرع اتساعاً. فأكثرية المنازل الآن موصولة إلى شبكة الإنترنت. وتلك الفئات تتضخم بشكل يومي، كل ساعة وحتى كل دقيقة. حيث يستخدم كثير من الناس البريد الالكتروني للاتصال فيما بينهم، ومن منزل إلى آخر. طبعاً، قام البريد الإلكتروني بهجماته الأولى في مواقع الشركات المتحدة، كاتصالات خاصة بالعمل، وفي هذه الأيام سيجهد واحدنا نفسه لإيجاد عمل لايستخدم البريد الإلكتروني، إلى حد ما، على الأقل. وفي كثير من الشركات فإن البريد الإلكتروني هو وسيلة الاتصال الأساسية، متفوقة على الهاتف بل وحتى على المقابلات الشخصية. هذا ما يقال، فتأمل من فضلك في النصيحة التالية بانتباه:

- يجب أن تكون رسائل حب البريد الإلكتروني نشاطاً يمارس بين كومبيوتر شخصي في منزل وآخر في منزل آخر. فمن الخطير جداً جداً، أن ترسل رسالة شخصية من أي نوع بواسطة أنظمة البريد الإلكتروني المشتركة!

أيدت المحاكم في قضايا معاصرة دائماً مبدأ اعتبار الرسائل التي ترسل عبر أنظمة البريد الإلكتروني المشتركة هي ملكية للشركة. وهذا يعني أن لرئيسك الحق في أن يطلع على كل ما ترسله بالبريد الإلكتروني - أو المرسل إليك - بواسطة نظام بريده الإلكتروني وشبكة الإنترنت والحواسيب التابعة لشركته. فليس لديك حق الخصوصية إذا كنت تبث أو تستقبل بريداً إلكترونياً عن طريق شبكة الشركة.

عندئذٍ، أقل ما يمكن أن يحدث، هو أن اعتراض رسائل الحب يمكن أن يكون محرجاً، لكن هناك مجازفة أخطر، فقد:

- يرفض رئيسك استخدامك معدات الشركة وقتها في إرسالك واستقبالك رسائل شخصية.

- يعتبر إرسالك رسائل شخصية تصرفاً غير مهني.

- يفسر الرسائل الشخصية كشكل غير لائق من السلوكيات الجنسية أو كشكل من أشكال التحرش.

نتيجة ذلك قد تكون إجراءً تقريعياً أو تأديبياً يتخذ بحقك، وقد يصل الأمر إلى الصرف من الخدمة.

ومغزى القصة هو أن: البريد الإلكتروني يغري باتصالات عرضية عادية ويمتلك هالة من الخصوصية، ولكن، في موقع مشترك، فإن البريد الالكتروني عمومي ومعرض كلياً للتدقيق من قبل عدد لا يحصى من الأشخاص. وبالتالي فإن أنظمة البريد الإلكتروني المشتركة ليست وسائط نقل لائقة لإرسال واستقبال رسائل شخصية.

أسلوب رقمي متطور

من المميز حقاً كيف أصبح البريد الإلكتروني جزءاً من حياتنا بهذه السرعة. حيث يستخدمه معظمنا بشكل طبيعي كما نستعمل الهاتف، مع أن بعضنا يتعامل بتلقائية أكبر مع لوحة المفاتيح من البعض الآخر.

- بالنسبة لبعضهم، طباعة بريد إلكتروني هي نشاط حواري. فلغة البريد الالكتروني عادية وطبيعية.
- بالنسبة لآخرين، طباعة بريد إلكتروني هي نشاط لا مبالٍ. فالكتابة بسيطة للغاية إلى درجة أنها يصعب قراءتها.
- يعتبر بعض الناس أن الأسلوب الرقمي نوع من الاختزال، تقحم فيه جمل غير تامة، وأجزاء وجمل/ وكلمات/ واختصارات. وهو يهمل الترقيم واستخدام الأحرف الكبيرة بالكامل.
- ويعتبر آخرون أن الأسلوب الرقمي أقل شبهاً بمحادثة بين شخصين يواجه أحدهما الآخر في ظروف مريحة أشبه ماتكون بالتواصل عبر الدوكي - توكي «المذياع الظهري» من حفرة إلى أخرى.

فيما يتعلق بالاتصال الشخصي، فإن أفضل طريقة للبريد الإلكتروني هي الحوارية. وهذه الوسيلة تغدو أسهل إذا كنت تطبع بمهارة. إذا كنت تنوي المراسلة بشكل يومي عبر البريد الإلكتروني ولست بارعاً في التعاطي مع لوحة المفاتيح، تستطيع أن تستفيد من أحد برامج الكومبيوتر الكثيرة لتعليم الطباعة والموجودة في الأسواق حالياً. وذلك بابتكار أسلوب حواري تظهر فيه شخصيتك جلية في شكل رقمي.

في بدايات الاتصال بالبريد الإلكتروني (وهذا يعني منذ عدة سنوات فقط)، لم يكن هناك أي خطة للمراسلات سوى الكلمات. ثم طور متداولو هذا البريد مجموعة من الرموز تسمى رموز عاطفية لبعث الحياة في الاتصال بالبريد الإلكتروني وتوسيع مجاله العاطفي.

كانت الفكرة من الرموز العاطفية هي إضفاء شيء من المباشرة الحسية التي تتميز بها المحادثات الشخصية على محادثة البريد الإلكتروني. فعندما تتحدث وجهاً لوجه، تومئ، تبتسم، تعبس - أي باختصار، تظهر عاطفة. وما دام البريد الإلكتروني مسخراً لخدمة محادثات كهذه، فقد يكون مفيداً استخدام مفردات مرئية لإضافة التعابير العاطفية على رسائل البريد الإلكتروني. من هنا فإن الرموز العاطفية، الجمع بين «العاطفة» و «الرمز»، تصف رمزاً تطور كاختزال ليعبر عن العواطف بواسطة البريد الإلكتروني التي بطريقة أخرى يتم إيصالها وجهاً لوجه. ولم تستخدم الرموز العاطفية شيئاً أكثر من الرموز الأساسية المسماة ASCI عاكسة تقنية أنظمة البريد الإلكتروني المكبرة الموجودة على لوحة المفاتيح. لم يتطلب الأمر رسوماً بيانية خيالية. وشرط الرموز العاطفية الرئيس هو أن العواطف التي تعبر عنها يجب أن تفسر برؤية الرموز بزاوية ٩٠ درجة - أي بشكل جانبي. أمل رأسك على نحو جانبي فقط و ابدأ القراءة:

(وجه مبتسم) مرح	:-)
ها ، ها ، ها !	:-):-) -:)
ليس الأمر مضحكاً	:/)
غمزة	;-)
انت تهذر !	(@@)
شفاه مضمومة	: - "
صراخ	: - V
مد اللسان للخارج	: - W
بسمة متكلفة	: - P
بيييييييك ! (للقرف)	: - O
أووبس! (وضع اليد على الفم)	: - *
المحافظة على وجه جدي	: -T
يتكلم مبتسماً	: - D
العم سام	=/:-)=
مراقب (أو حشو مشطوب)	:-#
قبلة ، قبلة	:-X
تعيس	: - (

تعيس جداً	:-c
تعيس على نحو يائس	:-
أشد حزنا	(:-(
فك متدل بلا تصديق	:-C
مشمئز	:-I
تلعق شفتيك	:-?
لسان بإشارة وقحة	:-J
التحدث من جانبي الفم	:-8
غاضب	(:-&
عرض مصافحة ...	||*(
.... و قبلت	||*)
تبتسم بالسر	(-_-)
شتائم !	@%&$%&

يمكن للرموز العاطفية أن تنعش رسالة بريدك الإلكترونية - رغم أنها و كأي شيء آخر جيد، قد يُفرط في استخدامها. احذر من أن تحول رسالة خفيفة لماحة إلى أخرى مضحكة وطفولية.

وفي كافة الأحوال، ليست هناك ضرورة الآن للعمل حصراً ضمن حدود نص رموز ASCII. فمعظم أنظمة البريد الالكتروني اليوم تسمح بأن تلحق صوراً وأصواتاً وحتى فيديو كليب في رسائلك. هل أنت بعيد عن محبوبك ؟ لم لا ترسل له/لها صورتك، أو تسجيل لصوتك، أو حتى فيديو كليب؟ ولست مقيداً بإرسال أصوات أو رموز تخترعها بنفسك، فالانترنت يحفل بمواقع تعرض صوراً، وأصواتاً، وموسيقا. وفيديوكليبات (أغان مصورة) قد تحب أن تشارك بها. والأمر متوقف على مخيلتك وحسب. ولكن الهام في الموضوع الانتباه لما يلي:

• أفضل طريق للاتصال عادة هي الاتصال المباشر وجهاً لوجه.

• تبدي رسالة حب عادةً قيمة عاطفية أعلى من البريد الإلكتروني أو حتى الهاتف.

• بالرغم من النقطتين السابقتين، فالبريد الإلكتروني يوفر مزايا معينة: فهو ملائم ومباشر. فالإرسال يتم من حاسوب شخصي إلى حاسوب شخصي، أي أن الإرسال شخصي. وفي هذه الأيام بإمكان البريد الإلكتروني أن يحمل أكثر من مجرد كلمات مرصوفة؛ إذ بإمكانه أن ينقل صوراً، مواد فيديو، والصوت أيضاً.

إعداد الذات للكتابة

التلقائية هو اسم اللعبة مع البريد الإلكتروني. ما العيب في ذلك؟ المشكلة هي أن تأليف وإرسال بريد إلكتروني أمر سهل جداً لدرجة تغوينا للقيام به من دون التفكير طويلاً. الطريق النموذجي هو: استعداد! إطلاق! هدف! نقذف الرسالة بضغطة على زر الإرسال - ثم يحدث أن نقرأ ثانية ما أودعناه لتونا في الأثير الرقمي والذي لاسبيل إلى استرجاعه. وبعد فوات الأوان، نكتشف أنها مشوهة بأخطاء غبية، أخطاء مطبعية، وأخطاء في التهجئة، والأسوأ من هذا وذاك بعض الأشياء التي نندم على قولها.

لست مضطراً لأن تكون تلقائياً تماماً ومتسرعاً لأن البريد الإلكتروني يغري بالتلقائية، ويوفر السرعة. تستطيع أن تؤلف الرسائل التي تبدو كمحادثة عفوية، ولكن بما أنك غلست على الخط في الوقت الحالي، فلديك الفرصة لمراجعة عملك، وتنقيحه.

توقف قليلاً قبل النقر على مفتاح «إرسال». وأعد قراءة الرسالة. صحح الأخطاء الفاضحة، وتأكد من أن ما قلته هو ما تريد قوله، لأنك عندما تنقر الزر، لا تعود الرسالة ملكك بعد ذلك.

ست رسائل حب رقمية

الأمثلة التالية هي «رسائل» حب كتبت بنبرة ملائمة لواسطة النقل الرقمية. تذكر: البريد الإلكتروني الشخصي يجب أن يرسل من حاسوب شخصي منزلي إلى

آخر من نوعه وليس عن طريق حاسوب رئيسك عبر شبكة عمل شركتك. ولا ينبغي أن ترسل من منزلك رسالة شخصية إلى أحد ما في العمل. فحالما يدخل بريد إلكتروني شبكة شركة ما، يصبح ملكاً لتلك الشركة.

الرسالة الأولى:

مرحباً، راندا !

جلست لأعمل على حاسوبي ولأنهي بعض أعمالي في المنزل، لكن كل ما أستطيع التفكير به هو أنت، أو دعيني أقول الصدق، بنا. لم أشعر أبداً بتلك السعادة، الإثارة، والراحة - كل ذلك في آن واحد - مع شخص آخر سواك. أنت رائعة.

أحبك -

بيت.»

«عزيزي تود، وصلت لتوها الأزهار التي أرسلتها. استيقظت هذا الصباح وأنا أفكر بالورود، فأرسلت وروداً. يجب أن يعني ذلك شيئاً ما - و لابد أنه شيء رائع وعظيم!

إذا كنت تقرأ أفكاري فعلاً، تود، فلا أعتقد أنه علي أن أخبرك أنني أحبك.

سارة »

مشاركة الذكريات

- تيري

كنت ذاهباً في طريقي إلى العمل، ثم نظرت إلى السماء، وإلى أوراق الآس الكبيرة المجعدة وقد تبرعمت عند الباب الأمامي. صباح جميل، تأملتها، وفكرت بك. لذا اندفعت عائداً إلى المنزل، شغلت الحاسوب، وكتبت إليك هذه الرسالة، لك حبي.

سام

«بيل، عزيزي

لقد عرضوا لتوهم فيلم كازابلانكا على التلفزيون، وشاهدته للمرة المليون، تقريباً. ولكن هذه المرة، فكرت أنه ليس لدى بوغارت وبيرغمان عشر الرومانسية التي لدينا.

لا أطيق الانتظار لأراك مرة أخرى الجمعة.

بِث »

أشتاق إليك

«مرحباً، عزيزتي نورا

هذا الاجتماع مضجر، مضجر، مضجر. ولكنني حتى ولو كنت في جنة مدارية على الشاطئ، ولكن من دونك، ستكون أيضاً مضجرة، مضجرة، مضجرة. أي مكان أقصده، أي شيء أقوم به لن يكون ممتعاً لأننا لسنا معاً. سأكون سعيداً جداً عندما أعود إليك في أي مكان.

مع حبي

مارف

عزيزي داريل

أجلس أمام حاسوب شقيقي الصغير. وأمي على وشك مناداة الجميع إلى عشاء الشكر. أحب أن أكون في المنزل في أيام العطلة، ولكنني أعلم شيئاً مهماً أيضاً: أشتاق إليك. أتمنى لو كنت معي هنا.

عليّ أن أذهب، عزيزي. أراك قريباً - كلير»

٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها

كلمات قليلة تعبّر

مذهل

أعشقك

أشتاق إليك

أكون معك مرة أخرى

أحتاجك

مبارك

رسالة سريعة لك

أضمك

ممتع

حب

أتمنى لو كنا معاً

فرح

لا أطيق الانتظار لأراك

بحثت عنك

أبعث لك هذه الكلمات

رومانسية / شاعرية

أعانقك

شاعري / رومانسي

تسلية

مشاركة بضعة دقائق

أحبك

معاً

مغرم بك

رائع

كلمات و عبارات يجب تجنبها

إن مفردات الحب بلا حدود فعلياً فتجنب الكلمات التي لا تبدو صادرة عنك. وكن مدركاً حقيقة أن الآخرين قد يدخلون

٢٤

الفهم وسوء الفهم

إن كلمة «سوء فهم» هي من أكثر الكلمات التي يساء فهمها في مفرداتنا الشائعة. غالباً ما نستعملها كتعبير ملطف، ومهذب، وطريقة حيادية عاطفياً لوصف أي نقاش، أو خلاف، أو حتى انفصال. فكثير من النقاشات والخلافات والانفصالات هي نتاج سوء فهم جوهري. يقول الشخص « أ» شيئاً ما يعني له معنىً ما، ويسمعه الشخص «ب »، ويفسره بمعنى آخر. وهناك حقيقة واقعية أخرى هي أن ما يسمى «سوء فهم» هي في الواقع نقاشات وخلافات وانفصالات نشأت ليس بسبب سوء فهم خاطئ، بل عبر فهم دقيق جداً. فالشخص « أ» يقول ما يعني، والشخص « ب» لايعجبه ما قيل.

تحفل العلاقات بالنقاشات والخلافات، التي تؤدي أحياناً إلى الانفصال. تكون هذه عادةً نتاج قضايا حاسمة وجدية يفهمها الطرفان، ولكنهما لايستطيعان إصلاحها أو حلها. وعموماً، يوفر الصدق، والانفتاح، والتواصل المرهف أفضل الفرص لحل هذه المشكلات، لكن لا توجد ضمانة أنه بالحديث من القلب ستندمل كل الجراح و تشفى كل الأمراض. وما يستطيع تواصل رقيق ومنفتح وصادق - إصلاحه هو سوء فهم جوهري: النقاشات والجدالات التي تندلع وربما تتفاقم بسبب فشل الشخص « أ» بتوضيح نفسه للشخص « ب» أو بسبب التعبير عن نفسه بطريقة تجعل الحالة أشد خطورة بدلاً من إجلائها، بحيث يمكن مناقشتها والعمل على حلها.

إيجاد طريق القلب

يتطلب الاتصال لتجنب سوء الفهم، أولاً وغالباً، إصغاءً منضبطاً. لأن الإصغاء محكوم بثلاثة مبادئ عريضة:

١- افترض الصدق وعدم وجود جدول أعمال سري. ادخل الاتصال بنية طيبة، وبقصد البقاء صادقاً وبافتراض أن الطرف الآخر صادق أيضاً.

٢- اضبط لسانك - وأحكامك. تذكر أن هدفك الأول هو الإصغاء والاستماع. ولا يمكنك القيام بذلك وأنت تصرخ. امنح الشخص الآخر الوقت، والجو، والصمت الذي يحتاجه لقول ما يجب قوله.

٣- ابق ذهنك منفتحاً. فقبل المحاكمة، يمضي المحامون وقتاً طويلاً في استجواب المحلفين بعيدي النظر للتأكد من أن حكمهم ليس مبنياً على تصورات سابقة. اصغ بذهن منفتح. ودع مفكرتك عند الباب.

وعندما يحين دورك للتحدث، فإن طريق القلب يمر عبر النقاط التالية:

- الاحترام - لنفسك وللشخص الآخر.
- قواعد الارتباط: صمم على عدم السماح للمناقشة بالوصول إلى استخدام كلمات قاسية، أو الألقاب نابية، أوعنف من أي نوع.
- رفض التصور: اعلم أن افتراض كون الطرف الآخر يرى الأمور ويشعر بها بطريقتك نفسها مدمر للغاية.
- رفض التوبيخ أو الاتهام: لا تتكر مشاعرك، لكن لا تلق اللوم آلياً على الطرف الآخر فبدلاً من قول «أنت تجعلينني أغضب» جرب «أشعر بالغضب منك».
- فصل السلوك عن الشخص: بدلاً من انتقاد الطرف الآخر لأنه كان سيئاً أو مزعجاً أو غير حساس، انتقد فعلاً محدداً لكونه سيئاً أو مزعجاً أو بليد الإحساس، لا تقل «أنت مجرد شخص بليد الإحساس»، بل قل «ذكر تلك المسألة القديمة كان فظاً».

تجنب المآزق

المأزق الخطير الذي يخلق سوء الفهم هو الفشل في إقامة حوار وفق النقاط التي ذكرت للتو. ويتولد هذا الفشل غالباً من عدم وجود هذا التصور. فعندما يصبح الحوار مواجهة، يكون من السهل فقدان رؤية النتيجة المرجوة من اللقاء: الحل الذي يرضي الطرفين ويعزز العلاقة. وبدلاً من ذلك، قد ترى نتيجة واحدة مرجوة لخروجك منتصراً - لا يهم من تعرض للأذى. وتذكر إذا ما لحق بك أذى، تكون أنت الذي لحق به الأذى، وإذا لحق الأذى بالشخص الآخر في العلاقة، تكون قد ألحقت الأذى بنفسك أيضاً. أقلع عن رغبتك بالانتصار من أجل الانتصار. تخلّ عن رغبتك بأن تكون «محقاً» عندما يتسبب ذلك بجعلك تشعر بأنك قد أخطأت. بدلاً من ذلك، اعمل - بل ناضل - للاحتفاظ بتركيزك على النتيجة المرجوة حقاً.

كيف تبقيان في العلاقة معاً

في الوقت الذي لا تضمن فيه عادات اتصال إيجابية وفاعلة قيام علاقة محبة وثابتة وواعدة، يمكنك أن تتأكد من أن عادات الاتصال السيئة ستسهم بدمار أي علاقة. ففيما تهدف العادات الجيدة لمد الجسور عبر المسافات بين الأفراد، تنزع العادات السيئة إلى تأكيد أو حتى توسيع تلك المسافات.

محاورة الذات

التحاور مع نفسك: أنتما الاثنان معاً، لكنك تتكلم إلى نفسك. ما الذي يمكن أن يكون مدمراً أكثر من هذا؟ ومع ذلك فإنه يحدث طوال الوقت. تفترض وتصر على أنك تعرف ما يفكر الطرف الآخر وكيف يشعر. والنتيجة هي أنك تتابع في حوار مع ذاتك: « قلت أنك تريدين الذهاب إلى الحفلة الموسيقية معي، لكنك بالتأكيد تفضلين لعب الورق مع الأولاد». وفي القريب العاجل، يكف الطرف الآخر عن الوجود. هناك فقط أنت وانطباعك، وتصورك عن الطرف الآخر.

تجنب محاورة الذات. عبر عن أحاسيسك ومخاوفك للطرف الآخر بكل الوسائل، لكن دعه / دعها ترد عليها بعد ذلك. توقف عن الكلام، وأصغ.

توقع فهم إعجازي

والجانب العكسي لحوار الذات هو توقع أن الطرف الآخر يعرف ما تشعر أو تفكر به. لماذا ؟ لأنه يحبك / تحبك، طبعاً. والأشخاص المتحابون يستطيعون قراءة أفكار بعضهم بعضاً.

توجد ذرة من الحقيقة في هذه الأسطورة. الأشخاص الذين عاشوا مع بعضهم لعشرين عاماً أو ثلاثين عاماً أو أكثر سيكونون بلهاء في الواقع إذا لم يستطيعوا تخمين عادات الآخر وعادات تفكيره. لكن الحب لا يمنح الطاقة الذهنية على التخاطر، وافتراض أنه يقوم بذلك خطأ كبير. والخطأ الأكبر هو الافتراض بأن الفشل في قراءة أفكار الطرف الآخر يدل على فقدان الحب.

إن مسؤوليتك هي التعبير عن مشاعرك، وحاجاتك، ورغباتك فقط.

عدوان سلبي

هذا البديل عن الاتصال هو سمة شائعة جداً لكثير من العلاقات. فالفشل في التعبير عن المشاعر لا يؤدي بشكل سحري إلى اختفاء المشاعر. إذا كانت المشاعر غير المعبر عنها مهمة كفاية لك، فالأفضل أن تعبر عنها بطريقة غير كلامية:

«سأحضر تلك الألبسة من التنظيف بالتأكيد. أعرف أنها مهمة ليوم الغد.»

يأتي الغد و ...

« عزيزتي، هل أحضرت بذلتي من التنظيف» ؟

« أي بذلة» ؟

لا تترك المسائل المهمة دون نقاش.

إقامة جدار حجري

تشعر بحالة سيئة، قد تستفيد من محادثة لطيفة. لكن، أن تشعر بحالة سيئة، قد لا يعني أنك ترغب بالتحدث. والشيء ذاته صحيح عندما يقوم شريكك بعمل ما

يزعجك ويغضبك. هذا الوقت تحديداً أهم وقت للتواصل، لكنه قد يكون عندما لا ترغب في الكلام.

إقامة جدار حجري يغري الطرف الآخر بأن يقيم حواراً ذاتياً، وتصور مشاعره عنك. وتكون النتيجة، على الأقل، سوء فهم وفشل مستمر لحل المسألة مهما تكن مزعجة. وفي أسوأ الحالات، تكون النتيجة أن يضخم شريكك المشكلة التي تزعجك، جاعلاً إياها تبدو - أو يكون صادقاً بجعلها - أسوأ مما هي عليه.

تبادل الألقاب والسخرية

لا يوجد مانقوله هنا سوى لا تقم بذلك، فهو مؤذٍ، لا سيما لأنه يهين كرامة الطرف الآخر وهذا ينطبق على الشريكين معاً. كن مدركاً أن السخرية غالباً ما تتستر على نحو رقيق بـِ «الهذر»: «ألا تتقبل المزاح؟» وبدلاً من تخفيف لهجة ماقيل، فإن السخرية والمزاح هنا يضيفا مزيداً من الإهانة على الشعور بالأذى.

الكذب

يدمر الكذب أي علاقة. ينطبق الشيء ذاته على إخفاء الحقيقة، يجب أن تتوصل إلى طريقة بناءة لقول الحقيقة ليكون بالإمكان التعامل معها.

الغضب

ليس الغضب سيئاً بالنسبة للعلاقة، كما أنه ليس جيداً في الوقت نفسه. إنه ببساطة جزء من العلاقة، لأنه جزء من الحياة العاطفية. تعامل معه.

- حدد المصدر الحقيقي للغضب. الغضب تهديد، لذلك غالباً ما نستبدله. أنت في وضع صعب مع رئيسك في العمل.. يجعلك تغضب، لكنك لا تستطيع أن تظهر ذلك له. فأنت بحاجة إلى العمل. لذا تذهب إلى المنزل و تبدأ بالصراخ على زوجتك، وهكذا يتم استبدال مكان الغضب.
- تغضب عندما تتأذى. وهنا فإنك بإظهار غضبك من الشخص الذي آذاك، تدافع عن نفسك ضد المزيد من الأذى.

- تغضب عندما تحبط - وهذا يتضمن الإحباط من إخفاقاتك الخاصة. ويؤدي ذلك إلى انفجارك في وجه الطرف الآخر بكيل التوبيخ والاتهام له.

لا تستطيع أن تتجاهل أو تتخلص من الغضب ببساطة، لكنك تستطيع التعرف عليه في أشكاله الكثيرة ومظاهره الخادعة، وتتخذ الخطوات للتعامل معه بطريقة صحيحة.

ابدأ بالاعتراف أن الغضب ليس شيئاً بل شعوراً وأن الشخص الوحيد المسؤول عن مشاعرك هو أنت. إذا كنت مسؤولاً عن مشاعرك، فأنت مسؤول عن التحكم فيها. إذا شعرت أن مشاعر الغضب تتملكك سيطر عليها قبل التحدث مع الطرف الآخر بشأنها:

- قم بالسير أو الجري حول المنزل.
- عد حتى الرقم عشرة. وتنفس بعمق.

عاهد نفسك على تجنب العنف على نحو مطلق. مع نفسك أو مع أي شخص آخر.

وإذا كنت ما تزال تشعر بعجزك عن التعبير عن غضبك دون أن تجعل الحال أسوأ، فكر بتدوين أفكارك. يمكنك كتابة رسالة للطرف الآخر في العلاقة. أبعد الرسالة عنك ليوم واحد على الأقل، ثم انظر إليها. قرر أي مقطع من الرسالة ما زلت تشعر برغبة في التحدث بشأنه.

عندما تستعد أخيراً للتحدث، كن حذراً من أن تتنصل من مسؤوليتك لصالح مشاعرك.

فبدلاً من أن تقول «إنك تثيرين غضبي» ! اشرح: «عندما ناقشت وضعنا المالي مع جو ويليامز، تسببت في إثارة غضبي». وهذا ما يزال جرعة يصعب على الطرف الآخر ابتلاعها، لكنها على الأقل تحقق ما يلي:

- تحافظ على امتلاكك لغضبك.
- لاتهاجم الطرف الآخر مباشرة، بل تركز على فعل محدد.
- تحدد بدقة مصدر الغضب، وتعالجه في الوقت المناسب وتربطه بحادثة محددة.

والنقطة الأخيرة هذه مهمة على نحو خاص، لأنها تعطي أملاً عملياً وحقيقياً لحل المشكلة. عندما تخبر شخصاً ما ببساطة أنه / أنها تجعلك تغضب، فعدة حلول مرجوة تطرح نفسها. إما أن يصلح هذا الشخص من نفسه - أو يغادر. لكن إذا ركزت على سلوك معين، أو تصرف، أو حادثة، تكون قد حددت شيئاً ما إصلاحه أسهل من التركيز على الشخص نفسه، حاول أن تختار وقتاً بحيث تستطيع التحدث - التحدث فعلياً، بلا مقاطعة.

الاعتذار

ليس الاعتذار مجرد القول بأنك آسف أو التعبير عن الندم على واقعة أو على انفجار، بل واقع قبولك تحمل مسؤولية هذا الفعل.

الخطوة الأولى في اعتذار حقيقي هي ليست التحدث، بل الإصغاء.

- اصغ بلا حكم مسبق أو تحيز.
- استخدم لغة الجسد الإيجابية لتظهر تفهمك لأي شكوى أو انتقادات يعبر عنها شريكك.
- عبر عن تفهمك لما يقوله الطرف الآخر، حتى ولو لم توافق عليه. فمن الممكن تماماً أن تفهم نقطة ما أو مفهوماً ما من دون الموافقة على حقيقته أو دقته: «أفهم سبب شعورك بهذه الطريقة».
- فكر ملياً بكلمات الطرف الآخر. «هل تقول أنني لا أحترم رأيك في القضايا المالية. هل أفهمك جيداً؟»
- درب نفسك قدر المستطاع على تقبل بدء الطرف الآخر بالكلام و التعبير عن

نفسه / نفسها بشكل كامل. حاول أن لا تقاطع ولاتنفجر أثناء ذلك للدفاع عن نفسك.

في الوقت الذي تبدأ فيه الكلام، يمكنك أن تقرر ما إذا كنت ستعتذر - أي تقبل تحمل المسؤولية وإبداء الندم - عن شيء قمت به عمداً لإلحاق الأذى، أو شيء خارج عن إرادتك، أو حتى شيء حدث بالصدفة. في كل الأحوال، الأمر يعود إليك في إعلان مسؤوليتك. وهذه هي الخطوة الأولى من الاعتذار:

- قبول تحمل المسؤولية.

ما الخطوة الثانية؟

- عبر عن الندم. «آسف لأن ما قلته جرح مشاعرك».

ثم اتجه نحو الخطوة الثالثة:

- اقترح علاجاً. يمكن اتخاذ تدابير محددة أحياناً لإصلاح الضرر. قد يكون وعداً بعمل مايمكن لمنع وقوع الضرر مرة أخرى: «من الآن فصاعداً، سأحرص على مناقشتك حول أي قرارات مالية. سنعمل معاً ونتخذ القرارات معاً».

لايضيع الاعتذار هباءً فهو غالباً مايقابل بالغفران. إذا كنت الطرف المتلقي في اعتذار ما، فالقرار يرجع إليك إذا كنت ستغفر أم لا. ولعل اتخاذ القرار يصبح أكثر سهولة عندما تتوقف عن التفكير بماهية الغفران.

- الغفران هو القبول بأن الطرف الآخر ارتكب خطأ ندم عليه، وهو مايزال جديراً بحبك.
- ليس الغفران نسياناً لما حدث.
- ليس الغفران بمثابة قول أن ما حدث كان عادياً.
- الغفران ليس مضموناً مدى الحياة. النقطة الهامة أن يدرك الطرف الآخر أنك قد تسامح بإخلاص اليوم لكنك قد تغضب غداً، وهذا لا يعني أنك نقضت كلمتك.

التخلص من الماضي

لا يمحي الاعتذار المشكلة أو الأذى الذي نتج عنها. والغفران لايعني النسيان. لكن يجب تجاوز الماضي، لأن تغييره أو التأثير فيه لا يمكن، وهذه حقيقة راسخة. إننا عاجزون أمام الماضي. ولكي نتجاوز الماضي، يجب أن نركز على الوقت الحاضر ونبتكر خطة للمستقبل. عندما تقوم بشيء ما مؤذٍ، اعتذر. و كجزء من الاعتذار، قدم علاجاً، على ألا يكون أحادي الجانب. تحدث حول ما ستقومان به معاً لتجنب تكرار حدوث المشكلة. فبقدر ما تستطيعان أن تكونا دقيقين، يكون ذلك أفضل. لكن بدون وجود خطة، سيغدو كل منكما أسير الماضي.

كلمات وعبارات يمكن استخدامها

أوافق	أذى
ساعدني	آسف
مناقشة هادئة	أطلب صفحك
أعتذر	في المستقبل
أساعدك	حديث
ندم	أشعر
العمل على حلها	أصغ إليك
أسمعك	معاً
خطة	أغفر
وضع خطة	تحرك إلى الأمام
لتتجاوز هذا الأمر	فهم

كلمات وعبارات يجب تجنبها

سيء

للأبد

دائم

لوم

مستحيل

محطم

لا أستطيع تغيير

غير مؤهل

قمت بذلك عمداً

غير كفؤ

أنت المذنب

شر

لن أعود أبداً كالسابق

خطأ

لا فائدة

أنت تجعلني / تسبب لي

الجزء ٥

في العمل

مكان العمل يشغل العقل والقلب. وهذا القسم سيساعدك على الكلام والكتابة في العمل على نحو أكثر فاعلية.



٢٥

تحويل الاعتذار إلى فرصة

«قل إنك آسف ».

هل تذكر والدتك وهي تقول لك ذلك ؟ وهل تذكر كم كان قاسياً عصر الكلمات ؟ لا يجد الكثير منا ذلك سهلاً حتى عندما يصبحون راشدين. في الواقع، مخاطر تصرفات الراشدين أعلى من مخاطر تصرفات الأولاد، لذلك، يغدو الاعتذار معهم أكثر صعوبة ومحرجاً ومؤلماً. لاأحد يحب القيام بإصلاح الخطأ، ولكننا نعرف جميعاً أن ذلك ضروري أحياناً. تقع أخطاء. ترتكب أخطاء.

فكر لبرهة في آخر مرة كنت فيها الطرف المتلقي لخطأ شخص ما.

أنت شخص عملي، تقوم بكل شيء بنفسك، اتسعت عيناك في مخزن تحسينات المنزل عندما رأيت المثقب اللاسلكي الرائع، فاشتريته، وأحضرته للمنزل. أخرجته بمنتهى اللطف من الصندوق، وانتظرت ساعات لشحنه أول مرة، ثم أخيراً، جهزته للعمل.

لم تخترق الحفارة الصغيرة الخشب كما ينبغي، أبطأت، ثم توقفت نهائياً عن العمل.

لقد تكدرت، وتعرقت. وبالتأكيد، لم تشعر بالرضى إزاء شركة دريل – أو– ماتيك. لكن القصة لم تنته بعد.

تتجه إلى الهاتف وتطلب قسم خدمة الزبائن في شركة دريل – أو– ماتيك. يُرَد على الهاتف حالاً، والشخص المسؤول هنا يعتذر لك ويعدك بأن تتحمل الشركة مسؤولية إنتاجها وأنها سترسل لك دريل – أو – ماتيك جديد حالاً ودون كلفة عليك.

كيف تشعر الآن ؟

الاحتمالات قائمة بأنك ما تزال تشعر بالخيبة، لكن على الأقل تحسن شعورك تجاه الدريل - أو - ماتيك. لم يتخل عنك هؤلاء الأشخاص، لقد تحملوا المسؤولية، وهم مصممون على مساعدتك.

في عالم الأعمال، ليست المشاكل والإخفاقات وخيبات الأمل أشياء محمودة، ولن تصبح كذلك أبداً. لكن قد يزيل اعتذار فعال هذه الكوارث ويحولها إلى فرص لخلق علاقة إيجابية بين الزبون والشركة. لايهم ماعملك، فأنت لا تسوق مجرد سلعة، إنما تسوّق أيضاً نفسك وشركتك. وإذا فشلت سلعة ما محددة أو حدث أن فشلت خدمة ما، ما تزال لديك الفرصة للتسويق لنفسك ولشركتك بإرسال رسالة تؤكد أنك ستصلح الأمور. باستطاعتك تحويل عملية إصلاح الخطأ إلى بناء علاقة.

إيجاد الطريق إلى القلب

الطريق إلى القلب، والطريق الأسرع لتواصل فاعل عند الاستجابة لشكوى زبون من مشكلة في شركتك، ليس مجرد إيجاد كلمات ناعمة لقول «نحن آسفون»، إنه حول مخاطبة الرغبة بمساعدة الزبون أو المستهلك. إن التركيز على إصلاح الأخطاء أو الأعمال هو ما يبني علاقة إيجابية بينك وبين المستهلك. قم بذلك خطوة خطوة:

١. اعترف بالشكوى.

٢. عبر عن تعاطفك مع المستهلك واهتمامك بوضعه ومشاعره. واعتذر بإيجاز.

٣. تأكد من حصولك على كل الحقائق ذات الصلة بموضوع الشكوى. لاتستجوب أو تتحدى المستهلك.

قم بصياغة أسئلتك بحيث يبدو واضحاً أنك بحاجة للمعلومات لتعالج الأمور بشكل صحيح:

« تقول بأن الدارة لا تعمل بشكل صحيح. هل لك أن تخبرني بالضبط أين العيب؟ هذا سيمكنني من تشخيص المشكلة والعمل على إعلامك وتشغيلها مرة أخرى.»

٤. إذا أمكن، اعرض حلاً مباشراً لمشكلة المستهلك. مثلاً: «خذ الأداة من فضلك إلى الوكيل المسؤول الأقرب إليك. والذي سيصلحها بلا مقابل.» وإذا احتجت إلى معلومات إضافية أو أي إجراء آخر من جانب المستهلك، اشرح ذلك: «لكي أستطيع حل هذه المشكلة بأسرع ما يمكن، أنا بحاجة لمعرفة..» أعطي زبونك خيارات للعلاج والحل، إن أمكن ذلك. فالخيار يمنح إحساساً بالسلطة ويجعل المستهلك الخائب الأمل يشعر بأنه ليس ضحية، ويتضاءل إحساسه بأنه ضحيتك.

٥. بعد أن تكون قد قدمت مساعدة فعلية، انهِ الحديث باعتذار. « أنا آسف لهذه المشكلة» ٦. . اعرض مساعدة مستقبلية / مستمرة: « أنا واثق أن هذه المشكلة لن تتكرر، لكن إذا كانت لديك أية أسئلة أو اهتمامات، لا تتردد بالاتصال بنا على هذا الرقم» .

تجنب المآزق

مهما تكن الأشياء الأخرى التي تدخل في الأعمال، فإن نجاحها ينبني على إرضاء المستهلك، فالأخطاء والعيوب والأداء المخيب للأمل جميعها تهدد رضاه، و بالتالي، تهدد أساس أعمالك. وفي الاستجابة لشكوى أو تقديم اعتذار، لديك فرصة لاستعادة الرضى المفقود. ولذلك، تجنب ما يلي:

- الاسهاب بالاعتذار: فاهتمام المستهلك ليس منصباً على سماع أسفك ومدى شعورك بالذنب، وإنما على ما ستقدمه له لمساعدته.
- ذم السلعة، أو الشركة، أو الموظفين الآخرين: لا تستجب لشكوى أبداً بطريقة تقوض ثقة المستهلك بالسلعة أو بالشركة.
- أن تكون في موقف دفاعي: ليس صحيحاً أن «المستهلك دائماً على حق». والصحيح هو، في حالة الشكوى، إن المستهلك غير سعيد. لا تستطيع أن تجادل

في ذلك. وبدلاً من ذلك، ركز على القيام بما يمكن فعله لجعل المستهلك / الزبون سعيداً. ولا تدافع عن السلعة بانتقاد مشاعر المستهلك اتجاه السلعة.

- المجادلة: إذا أخطأ الزبون أو حصل على معلومات خاطئة، أو أساء فهم السلعة، أو إذا استعمل السلعة بطريقة خاطئة، لا تتجادل معه. وبدلاً من ذلك، علمه. اعمل معه. تذكر أن هدفك ليس أن تدافع عن سلعتك أو خدمتك، وإنما أن تولد القناعة لدى الزبون بهذه السلعة أو الخدمة. وهذا قد يتطلب منك مساعدة الزبون على استخدام السلعة أو الخدمة بشكل صحيح وبفعالية أكبر.
- الكذب: لا تقم بذلك. ولا تعط وعوداً بحلول لا تستطيع تقديمها.

٣ رسائل نموذجية

تقديم خيارات

عزيزي السيد جاكسون:

آسف كثيراً لعلمي أن وحدة إكس في جهازكم معطلة. أستطيع العمل معك لحل هذه المشكلة بطريقتين:

١- قبل أن تتعطل القطعة إكس نهائياً وتنتهي صلاحيتها، استبدلها من وقت لآخر. فهي مصممة ليتم استبدالها من قبل الزبون. لذلك، بإمكاني إرسال قطعة جديدة إليك، مع التعليمات حول استبدالها.

٢- إذا أردت، تستطيع أن تعيد الوحدة بأكملها إلينا، وسنقوم باستبدال هذا الجزء. ثم إعادة الدارة إليك، ومعها تعويض عن كلفة الشحن.

البديل الأول أسرع، ولكنك إذا كنت لا تحب الإمساك بمفك براغي، فقط احزم الدارة في صندوقها الأصلي وأعدها إلينا. واتبع تعليمات الكفالة للاسترداد في كتيب المالك.

كن متأكداً أنه، مهما يكن خيارك، سنبذل كل الجهود لمدك بإرشادات الاستعمال اللازمة وإعادة تشغيلها بأقل ما يمكن من التأخير. وإذا أردت أن نرسل لك دارة إكس بديلة، اتصل بنا على الرقم ٥٥٥-٥٥٥-٥٥٥. يمكنك ترك رسالة على نظام الإجابة الصوتي.

اعتذر عن هذا الإزعاج، وأشكر لك صبرك وتفهمك.

المخلص،

وليم جونسون

خدمة الزبائن

لا تفشل في شكر زبونك على صبره وتفهمه. فهذا ليس فقط فعلاً من اللياقة العامة، بل ويعزز العلاقة بينك وبين الزبون بتذكيره أنه قدم تضحية عاطفية بصبره وتفهمه.

تصرف سريع

عزيزتي الآنسة سميث:

آسف لأن الجهاز لايعمل وفقاً لتوقعاتك، وأتوق لحل المشكلة بأسرع ما يمكن. ولهذا السبب، أطلب أن تحضري الوحدة إلى أقرب مركز مسؤول عن خدمة الأجهزة، والذي يقع في ١٢٣٤ ايست هورن ستريت في برونزويك. سيشخص التقني المشكلة ويتخذ الخطوات الضرورية للتأكد من عملها بطاقتها القصوى. إذا لم يستطع مركز الخدمة إصلاح العطل خلال أربع وعشرين ساعة، فإنني مخول بمنحك دارة بديلة. وفي كلتا الحالتين، ليس عليك تحمل أي كلفة.

نتمنى إرضاءك بشكل كامل، وسنؤكد على ذلك. شكراً على صبرك وتفهمك.

بكل إخلاص،

بينيتو غيتيرنير

مساعد خدمة الزبون

الحصول على الحقائق كي تستطيع المساعدة

عزيزتي الآنسة بركنز:

اهتممت بعمق بشأن رسالتك في ٤ تشرين الثاني، التي ذكرت فيها عدم سرورك من عمل إحدى ممثلي مبيعاتنا، باتي سميث.

ناقشت الأمر مع باتي سميث، لكن قبل أن ألتقي بها مجدداً لاتخاذ التدبير الملائم، أتمنى أن أحصل على كل ما لديك من معلومات فيما يخص الصعوبة التي مررت بها. تعليقاتك على هذه الأسئلة ستساعدني – و تساعد الآنسة سميث – لفهم الحالة أكثر و حلها لصالح رضاك التام:

١. بأية طريقة (طرق) كانت الآنسة سميث «وقحة» معك؟

٢. انطباعك هو أن الآنسة سميث «تعمدت التأخير» بالاستجابة لطلبك. هل تستطيعين توضيح ما الذي جعلك تكونين هذا الانطباع ؟

آنسة بركنز. لا أريد تعريضك لمشكلة تدوين جواب رسمي لهذه الأسئلة. تستطيعين تدوين بضعة نقاط والاتصال بي على الرقم ٥٥٥-٥٥٥-٥٥٥ مع تعليقاتك.

إننا في شركة جونز فخورون بمستوى الخدمة الذي نقدمه. ولذا، بإمكانك تفهم مدى اهتمامي لأنك لم تكوني سعيدة. أنا والآنسة سميث تواقون لتغيير هذه الحالة وخلق شعور بالرضى الكامل لديك.

بكل إخلاص، هيلين سميثرز

مديرة المبيعات ٢٧٨

ثلاثة مذكرات نموذجية

فحوى المذكرة الفعالة هو الاقتصاد. قدم كل الحقائق المتعلقة بالمشكلة ولا شيء آخر. بع رسائلك. تذكر أن العديد من شركات الأعمال تفيض بالمذكرات اليومية التي أصبحت تعتبر ضرباً من بريد المكتب الإعلاني. تأكد من أن تذكر رأيك بسرعة

بشكل قاطع، حتى يستطيع اتصالك أن يصمد أمام الفيضان.

معلومات خاطئة

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: مجموعة الشحن

من: بيت هاكني

الموضوع: أرقام اتصال لِجورج يونغبلَد.

إن أرقام الاتصال الهاتفية التي أعطيتك إياها الأسبوع المنصرم لجورج يونغبلَد غير صحيحة. آسف للخطأ، بسبب عدم تحديث معلوماتي الأساسية. أنا الآن في خضم عملية تحديثها، وأتوقع الحصول على الأرقام الصحيحة في الغد. آسف للإزعاج. كن متأكداً أن مادتنا القادمة من أرقام الاتصال ستكون محدثة وصحيحة.

أخطاء في التقرير

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: فرانك بيترسن

من: إيلين كوروين

الموضوع: مشكل بالتقارير البرقية.

فرانك، بحثت بأمر المشكلة التي أشرت إليها في التقارير البرقية. يسرني أن أقول أنني قد حددت مصدر المشكلة، ولكني لست مسروراً جداً لإخبارك أن المصدر هو أنا.

لقد استعملت أرقاماً من نيسان بدلاً من أيار. وكانت النتيجة، باختصار، مضللة. أما الأخبار الجيدة هنا فهي أنك اكتشفت خطأي قبل أن نباشر في العمل. شكراً لسهرك – وأشكرك أيضاً على صبرك وتفهمك.

أنا في الوقت الحالي أعيد تشغيل الأرقام، مستعملاً أرقام أيار. سيكون التقرير جاهزاً قبل نهاية اليوم. سأرسله إلى مكتبك شخصياً.

فرانك، آسف فعلاً لذلك.

إننا متأخرون

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: كل الموظفين

من: هال دين، مدير الكافتيريا.

الموضوع: الكافتيريا مغلقة حتى نهاية الأسبوع.

آسف لإعلامكم أن الكافتيريا ستغلق في الأيام المتبقية من هذا الأسبوع، من الأربعاء إلى الأحد. أخذت تجديدات ضرورية وقتاً أطول من المتوقع بسبب التأخير في شحن بعض مواد البناء. لقد أكدوا لي أن العمل سينتهي عند نهاية الأسبوع وسنكون مستعدين لخدمتكم بدءاً من يوم الاثنين.

في هذه الأثناء، فريق الكافتيريا وأنا نعتذر على الإزعاج. ركبنا آلتي بيع إضافيتين في الطابق الثالث في غرفة الإفطار، واثنتين في الطابق الثاني في غرفة الإفطار. أعرف أن ذلك بديل فقير للكافتيريا. لكنني آمل أنها ستساعد. قد يكون الطبخ المنزلي القديم الطراز هو الحل الأفضل الآن!

ثلاثة اتصالات هاتفية نموذجية

إن الأولوية لديك بالرد على الاتصالات المتعلقة بسلعة، أو خدمة، أو فواتير، أو توصيل هي الوصول إلى عمل يحل المشكلة. لكن كيف تصل إلى ذلك العمل الذي يقول الكثير عنك وعن شركتك.

أقم علاقة مع المتحدث. تحتاج لمعرفة وقائع حول الأمر. لكن، احذر أن تتجنب طلب المعلومات بكلمات قد تعطي معنى الأمر أو الطلب. مثلاً، لا تطلب «ما هو رقم

حسابك »؟ لكن استفسر «هل رقم حسابه في متناول يدك الآن»؟ أو «هل تحمل رقم حسابك معك»؟ انتبه،عليك أن تطلب المعلومات، لا أن تأمر من أجل الحصول عليها.

أدر المحادثة بحيث كلمات مثل «أنت» و«أنا» بطريقة فنية. تستطيع أن تقول شيئاً مثل، «أحتاج للحصول على بعض المعلومات منك». لكن الأكثر تأثيراً أن تقول، «دعنا نملأ بعض المعلومات معاً».

إذا كان لدى الزبون مشكلة، وتستطيع تسويتها، فالأفضل أن تقول شيئاً من قبيل، «سنحل ذلك معاً دون أي صعوبة على الإطلاق.»

ويجب أن تتذكر أن قلة من الزبائن يتصلون للشكوى. ما يريدونه حقاً هو بعض المساعدة. فإذا قدمت لهم المساعدة التي يريدونها ويحتاجون إليها، ستصبح بطلاً وتصبح شركتك مصدر الرضى بدلاً من الفشل والإزعاج.

تأخير في الشحن

مرحباً، بيرت. أنا فرانك مير في ديكسترون. تعرضنا لخلل في الجدولة مع أحد معتمدينا. لديه تأخير في التصنيع، مما لسوء الحظ يعني أننا لن نستطيع شحن طلبك قبل الثلاثين. أنا آسف لأن هذا التأجيل لا يمكن تجنبه. غير أنني عينت المزيد من الأشخاص للعمل عندنا، وبالتالي سنخفف التأخير. ستصلك بضاعتك قبل الخامس من الشهر. وفي هذه الأثناء، هل هناك شيء تريدني القيام به لمساعدتك في التجهيز حتى تاريخ الشحن المعدّل؟

خطأ في الشحن

آنسة سميث، مرحباً. أنا جاي نوروود من شركة آكم المحدودة.

إن الاعتذار عن خطأ شيء لا أستمتع به. لكنني أردت التأكد من أنك تلقيت اعتذاراً شخصياً بسبب شحننا المادة الخطأ لك. أعلم أن ذلك سبب لك الإزعاج بعض الشيء.

أتمنى لو أنني أملك عذراً مقنعاً عن هذا الخطأ. لكن الحقيقة هي: لقد أخطأنا وحسب. هذا كل مافي الأمر. لذا، بدلاً من تقديم العذر لك، سأعطيك لك وعداً: لن أدع ذلك يتكرر مرة أخرى. أبداً شكراً لصبرك وتفهمك.

بضائع متضررة

إد، أنا بيت كوسغروف من موري هيل. سمعت لتوي أن جهازك قد وصل متضرراً. آسف جداً على ذلك. سأتولى هذه المشكلة بأسرع ما يمكن ومن دون أي شجار معك. لذا، دعني أقدم خيارين جيدين: إما أن تعيد المادة المتضررة لي بواسطة اليونيك اكسبريس، وسأشحن لك مباشرة البديل وسنعوضك على أجرة الشحن. أو، إذا كنت تفضل، سأرسل أحد الموظفين إلى موقعك مع البديل يوم الجمعة. وهو سيأخذ الوحدة المعطوبة. فأي من الطريقين تريد للأمر أن يتم؟

ثلاث رسائل بالبريد الإلكتروني

عطل في سلعة

الآنسة سمايلي :

أشكرك على رسالتك الإلكترونية المتعلقة بتجربتك مع الجهاز طراز ٢٣٤. آسف جداً لعطل الوحدة. أدرك أنك ستـرتاحين قليلاً إذا علمت أن أعطالاً كهذه نادرة جداً. نبذل كل الجهود لنؤكد على أن منتجاتنا خالية من العيوب. لكن أحياناً، حتى أفضل الجهود لا تكون دائماً كافية. أرسلت وحدة بديلة إليك ستصل إلى مكان إقامتك في الخامس من الشهر الجاري. أنا واثق من أنها ستقدم لك خمس سنوات خدمة بلا مشكلات.

آنسة سمايلي، آسف للإزعاج الذي تعرضت له. وأشكرك بصدق على صبرك وتفهمك. أرسلي من فضلك بالبريد الإلكتروني أو خابريني هاتفياً على الرقم ٥٥٥-٥٥٥-٥٥٥ إذا كان لديك أي أسئلة تتعلق بالوحدة.

بيتر هاولينز،

مدير المبيعات.

فشل في الإصلاح

السيد توماس:

لا نحب أن نسمع أن أحد منتجاتنا لم يعمل كما هو متوقع، ولكن في المناسبات النادرة عندما نفشل أن نقدم السلعة بشكل كاف في المرة الأولى التي نطلب فيها، نكون قلقين بشكل خطير لأننا خذلناكم. لذلك كنت مهتماً جداً عندما علمت أن الخدمة التي قدمناها في الخامس عشر من نيسان لم تحل المشكلة، ولهذا السبب أرسلت المشرف على خدماتنا إلى مسكنك للتأكد من أن إصلاحنا للعطل سيتم مرة واحدة وأخيرة.

سيد توماس، آسف جداً على الإزعاج الذي خلقته المشكلات مع الوحدة ومع الخدمة التالية. أنا ممتن جداً لصبرك وتفهمك الذي أظهرته. آمل أن تصدقني عندما أؤكد لك أن مشكلات كهذه - سواء بالسلعة أو الخدمة - هي نادرة فعلاً.

إذا كانت لديك أية أسئلة، اتصل بي من فضلك على الرقم ٥٥٥-٥٥٥-٥٥٥ أو أرسل لي رسالة إلكترونية.

ايونيك سميث

مدير خدمة الزبون

خطأ في الفاتورة

آسف جداً لأنه توجب عليك مساعدتنا لحل مشكلة تسببنا بها أثناء وضع فاتورة بحسابك. فرانك، لقد عرفت أن المسألة قد سويت الآن، وأن حسابك لا بد وأنه قد ضمن بشكل كامل ولائق. أنت تعلم بلا شك أننا نبذل أقصى جهودنا لمنع تكرار حدوث ذلك. فرانك، الشكر الجزيل لصبرك وتفهمك. إننا نقدر ذلك.

تد.

٢٥ كلمة وعبارة يمكن أن تستخدم

بدائل

ممتن

أساعد

خدمة

اختيار

صبر

مستقبل

يصلح

يسوي / يصلح

يسوي /يضع

بشكل صحيح

سنحل المشكلة

عاجل

شكراً

امتياز

يمنع

تفهم

يشرح

١٥ كلمة وعبارة يجب تجنبها

ضد سياسة الشركة

لا خيار

مشكلات مع شركتنا

لا يمكن أن يكون صحيحاً

ليس ذنبنا

غبي

الأيدي مقيدة

لا يوجد خطأ

لا تعتمد عليّ

ليست مشكلتنا

هذا يجب أن يكون متوقعاً

اعذر

لا شيء نستطيع القيام به

أنت مخطئ

ارتكبت خطأً

٢٦

التقدير الصادق والامتنان

ليس التعبير عن الشكر مجرد فعل يدل على كياسة فهو وسيلة لتعزيز الفعل الإيجابي وبناء تنظيم متماسك، وقد عرف علماء النفس السلوكيين دائماً أن الإطراء والشكر هي وسائل أكثر فاعلية لتقوية الفعل المرغوب من استخدام العقاب أو التهديد به. ورسائل التعبير عن الشكر هي أداة دعم إيجابي قوية لهذا الأمر.

إيجاد خط القلب

ماذا يعني الاختلاف بين عبارة أشكرك الصورية، اللامبالية وتعبير الشكر ذي المعنى؟ بكلمة واحدة: كن محدداً.

بيِّن تماماً لماذا شكرت الشخص الآخر وكن متأكداً من أن تقول شيئاً ماحول التأثير الايجابي لاقتراح الشخص، أو فعله، أو عمله الجيد، أو أي شيء كان له تأثير عليك أو على تنظيمك.

حافظ على التواصل المباشر والصريح. وبدلاً من الإفراط في خلع الصفات على المتلقي، كن دقيقاً مع الأسماء والأفعال التي تصف النتائج الايجابية. فصدق وفاعلية شكرك متناسبة مع درجة الدقة التي ضمنتها في رسالة شكرك تماماً.

تجنب المأزق

من الصعب أن تقترف خطأ عندما تشكرشخصاً ما، بل الخطأ الأكبر هو تأجيل شكرك والأسوأ من ذلك إهماله بالكامل.

- بلغ شكرك بأسرع ما يمكن بعد الحدث أو الفعل.

- لا تؤجل تبليغ الشكر.

- لا تفشل في كتابة رسالة شكرك أو في إجراء مكالمتك الهاتفية.

إن أي شكر هو أفضل من لا شكر على الإطلاق، ومهما يكن، فالأفضل، والشكر الذي يبدو أكثر صدقاً هو الشكر المحدد. كرّس بعض الوقت والتفكير لتبليغ شكرك. فالناس يحبون أن يروا تأثير فعالهم الجيدة، لذلك، أرهم إياها.

ثلاث رسائل نموذجية

شكراً على عملك الجيد

عزيزتي جاين

هذه مجرد ملاحظة لشكرك من أجل طلبيتك الجديدة و للتعبير عن إعجابي بثقتك المستمرة فينا.

فبقاء الزبون موالياً لأكثر من خمس سنوات، كما فعلت أنت، يمنحنا فخراً عظيماً.

جاين، إنه لسرور دائم أن أخدمك، وأرجو أن تكوني متأكدة من أننا واعون جيداً بأن ثمة منافسة كبيرة في السوق. وأنا أعد بأننا سنستمر بالعمل لأجلك كل يوم لنتأكد من أنك ستظلين سعيدة باختيارك التعامل معنا.

المخلص

غاري توماس

مدير المبيعات

من أجل إسداء خدمة

عزيزي بيت :

شكراً جزيلاً لإعطاء جون يونغ شرحاً حول نظام وندر ويدجيت الذي نصبناه في مصنعك. فلا شيء أكثر تأثيراً في تسويق هذا المنتج من مشاهدته أثناء التشغيل

في موقع العمل. دعني أخبرك: لقد روجت لنا. فاتصل السيد يونغ هذا الصباح ليقدم طلبيته.

وتعبيراً عن شكرنا قررنا أن نقوم بأعمال الصيانة التالية في وقتها المحدد دون مقابل. فقط اتصل بي عندما تكون جاهزاً ليمر بك ميكانيكي شركتنا.

مع فائق تقديري،

بين هيلد ريث

مدير المبيعات

من أجل تزكية

عزيزتي ماري :

لا ريب في أن الشعور الأعظم الذي أحس به في هذا العمل هو عندما أنجز عملي بشكل جيد جداً إلى درجة يزكي فيها أحد زبائني خدماتي لزميل ذي اعتبار.

استناداً على كلمتك الجيدة استخدم هاري هوبكنز شركتنا لتقوم بالجرد له. أنت تعرفين أننا لن نخذله، وسنكون متأكدين من أنه سيشكرك على هذه التزكية.

المخلص

أرنولد بلاتز

ممثل الحسابات

ثلاث مذكرات نموذجية

الشكر على فكرة جيدة

التاريخ: / /

إلى: جيني غيرهاردت

من: جوان سيلوفان

إشارة إلى: فكرتك بالترقية

لقد أثارت فكرتك بشأن برنامج الترقية التحفيزي كثيراً من النقاش المثمر في إدارتنا.

إن الأمر يبدو كأننا بالفعل نقدم صورة برنامج ممتازة بموازاة الخطوط التي افترضتها، وأنا أعتقد أيضاً بأن هذا سيحسن موازنتنا على نحو هام.

وبالنيابةً عن فريق إدارة الفرع أقول: أنا ممتن جداً لفكرتك المحفزة وللمبادرة التي أظهرتها.

تفكير سريع، فعل في الوقت المناسب

التاريخ: / /

إلى: لين أوينز

من: جوان باتيستا

الموضوع: حماية حياتنا البرية

لقد أصبحت رجل الساعة عندما رتبت لتسهيل شحن طلبية سميث.

لقد كدنا نخسر الزبون الرئيس، لكن، شكراً لعملك السريع والماهر، فقد أدى إلى تعزيز علاقتنا به.

لقد تصرفت بحرفية وبمبادرة عظيمة، وفريق المبايعات بأكمله فخور بك وممتن أيضاً.

- التعيين في

التاريخ: / / /

إلى: كين رولفس

من: مويرا مورفي

الموضوع: العمل في عطلة نهاية الأسبوع

شكراً لجهودك الإضافية، لقد أتممنا عمل سميث في الوقت المحدد، وسنسلمه هذا الصباح. وأنا أعرف أن التخلي عن عطلة نهاية الأسبوع، كان تضحية كبيرة منك، لكنها عنت الفرق بين إقناع هذا الزبون تماماً والفشل بالتسليم في الوقت المحدد. نقدر عالياً تكريس وقتك للعمل. شكراً، كين.

ثلاثة اتصالات هاتفية نموذجية

- من أجل طلبيتك

سيد جاكسون، أنا لاري لارسون من شركة بيبتوك. كنت أتصل لأشكرك على طلبيتك ولأؤكد بأن الطلبية كلها ستشحن يوم الاثنين.

سيد جاكسون، عملك يعني الكثير لنا، لذلك أريد أن أشجعك على أن تتصل بنا إذا كان لديك أية أسئلة على الاطلاق بعد استلامك طلبيتك .

نحن سعداء بالعمل معك.

من أجل إعارة تجهيزات

دان، أنا راي ميلر من شركة راي كوم، أريد شكرك ثانيةً لإعارتنا جهاز D-١٠٠. لقد كنت منقذاً حقيقياً. فبدون تلك القطعة من التجهيزات ما كنا لنتمكن من صنع طلبيتنا الكبيرة تلك في الوقت المحدد، ولألحق ذلك حقيقة الأذى زبائننا بزبائننا الرئيسيين.

لقد قدمت مساعدة قيمة ياdان، وأريدك أن تعرف أني لن أنسى ذلك.

شكراً جزيلاً .

من أجل قيادة العمل

بني، أنا لي، أريد أن أشكرك على إرسالك السيد سوير في طريقنا. فبناء على كلمتك الطيبة، اتصلت به أمس، وكما يبدو فإننا سننجز عملاً جيداً معاً. يعطيني هذا شعوراً جيداً، طبعاً، لكن ما يثيرني حقاً هو عندما أكتسب ثقة زبائن مثلك.

بني، إن تصويتكببالثقة يعني أن العالم لنا.

شكراً مرة ثانية.

ثلاث رسائل الكترونية

حضور اجتماع

جو، جون، بِن، غايل :

شكراً لكم جميعاً لإيجادكم الوقت لحضور اجتماع يوم أمس الذي تم تقريره في اللحظات الأخيرة.

أنا أعرف أن هذا شيء صعب، خاصة في موضوع توزيع الأصول. ولكنكم كنتم غير متذمرين، بل مساعدين ممتازين، شكراً لدعمكم.

لقد كنت قادراً على تأمين موارد مالية إضافية نحن بحاجة إليها لإكمال المشروع x. وهذا سيعني الكثير لشركتنا وقسمنا.

امضوا قدماً.

كارل

خدمة

توم،

شكراً جزيلاً لنقلي إلى المطار بالأمس. كان وقتي ضيقاً، لكن، والفضل لك، فقد وصلت إلى الاجتماع في الوقت المحدد- والفضل أيضاً، بما أن التطورات التكنولوجية الجديدة التي تنتشر على نحو أسرع من تفكيرنا بها.

شكراً لكونكم بجانبنا

جينا

نصيحة جيدة

كاثي:

نصيحتك حول برنامج المعالج كانت في محلها، لقد اشتريت المنتج الذي نصحت به، إنه تماماً ما احتجت إليه، وهو سهل الاستعمال أيضاً.

أنت دائماً عميقة التفكير وحسنة المعلومات.

شكراً لإيجادك الوقت لمساعدتي

ساندرا.

كلمات وعبارات يمكن أن تستخدم

- تقبل شكري
- يقدر
- لا يمكن أن يكون أفضل
- لا يمكن أن يكون قد تم إنجازه بدونك
- متوقف عليك
- كرم
- مصادفة سعيدة
- نصيحة جيدة
- شاكر
- مساعد
- لقد كنت مصيباً
- مساهمتك
- ابذل جهدك
- في الهدف
- كامل
- مشاركة
- رائع
- ناجح
- خذ وقتك
- شكر
- مفيد جداً
- نفيس (لا يقدر بثمن)
- تماماً ما احتاجه

٥ كلمات و عبارات يجب تتجنبها

- هذا كل ماتستطيع القيام به.

- الفضل يعود لي.

- جيد كفاية

- شكراً على أية حال

- محاولة جيدة

٣٧

الاحتفالات والتهاني

إن الكليشهات الباهتة الأكثر تداولاً هي على الأغلب بطريقة أو بأخرى صحيحة تماماً، خذ هذه على سبيل المثال، لاشيء يفلح كالنجاح.

وهنا تبرز أهمية تقديم التهاني كنوع للاحتفال بالنجاح وهي تخلق بدورها جواً من النجاح في عملك أو وظيفتك أو إدارتك. ومثل هذا المناخ من المحتمل أن يثمر عن نجاح أكبر. وتحقيق الاحتفال والتعبير عن الشكر يبني المعنويات و يعزز السير نحو الفوز والنجاح.

لا تحد التهنئة في الدائرة ضمن منظمتك الخاصة، فالتهاني المنقولة إلى المساعدين والزملاء والزبائن في العالم الخارجي يمكن أن تخدم كطريقة لاكتساب عمل جديد مع التأكيد على النوايا.

تعود أن تبقى على علم بآخر المستجدات والترقيات والتعيينات في صناعتك. واكتب رسائل تهنئة للمترقين والمعينين حديثاً. وقبل أن يمضي وقت طويل، ستجد نفسك في إطار شبكة متكاملة متفرعة.

إيجاد طريق القلب

يجب أن يكون تقديم التهنئة على إنجاز ما مباشراً.

- ابدأ بالتهنئة نفسها ببساطة.

- صف الإنجاز.

- قيم أثاره المفيدة على المؤسسة.

وتذّكر، بالرغم من أن الهدف الآني للتهنئة هو الاحتفال بإنجاز وتحسين شعور متلقي الإطراء، فهي تعمل أيضاً على شحذ خط عمل المؤسسة كلها.

عندما ترسل رسالة تهنئة خارج مؤسستك كن متأكداً من فعل ما يلي:

- أكِد على علاقة العمل مع من تراسله

- استخدم مناسبة التهنئة كحافز لعمل أكثر تطوراً، مثلاً إذا كنت تهنيء زبوناً على ترقية ضمن منظمته، يمكنك أن تقترح بإيجاز كيف يمكن أن تكون الخدمات أو المنتجات التي تقدمها مساعدة في الموقع الجديد للشخص الذي تراسله.

- عبّر عن الرغبة بمواصلة تحالف العمل الناجح.

- كرر التهاني، هذا مهم جداً ولا سيما إذا كنت تقدم نفسك. خشية أن تبدو الرسالة بكاملها خدمة شخصية.

- كن كريماً، لاتقيد تهانيك أبداً.

- انتهز الفرصة لتعزيز علاقات العمل القائمة وبناء أخرى جديدة

-تعود متابعة آخر الترقيات والتعيينات في صناعتك. فتهنئة المُعَين الجديد هي فرصة لتوسيع شبكة عملك وقاعدة زبائنك.

تجنب المآزق

تهنئة الآخرين من متع جو العمل. إنه لمن الممتع أحياناً مهما يكن أن ننكر أنفسنا أيضاً. والخطأ الأكبر الذي يرتكبه الناس فيما يتعلق بالتهاني هو عدم الاكتراث بها أبداً. وخطأ أيضاً أن نؤجل التهاني. فالمصافحات والتربيتات على الظهر يجب أن تأتي في أقرب وقت بعد الحدث قدر الإمكان.

وأخيراً، لا تبخل، فالتهاني يجب ألا تكون شحيحة أو مقيدة. والتهاني الأفضل هي المحددة - أي التي تحدد الإنجاز و فوائده - والتي تكون سخية بالإطراء. فهذا ليس وقت التقييم الدقيق، بل الأيدي المفتوحة كرماً.

ثلاث نماذج رسائل

تقدم في المهنة

عزيزتي صوفي :

تهاني على ترقيتك إلى مديرة مبيعات المنطقة. بالتأكيد أنت تستحقين كل ماحققته من نجاح عظيم - لكن، حسن، أود أن أفكر أننا في «عالم رائع» ساعدنا دائماً بتوفير الخدمة الشخصية الفورية والقيمة الرائعة لك. وأنا واثق أننا ساعدنا في جعلك تبدين جيدة كما أنت.

بكل إخلاص،

ديفون فيليبس

إنجاز في المبيعات

عزيزي بِن:

يا له من عام بالنسبة لك ! لم يستطع أحد تحقيق إنتاج كبير بهذه الجودة مثلك.

بِن، إن العمل ممتع جداً مع الناجحين، وأنا أنظر قدماً لسنوات أخرى كثيرة من متابعة العمل معكم كمزودين للأجهزة عالية الجودة.

لك تهاني وأحر تمنياتي الشخصية.

توني باستور

أخبار عن خطبة زبون

عزيزي نِد:

الخبر المهم وأنك على وشك ترك صفوف العزوبية والانضمام إلى بقيتنا في الحياة الزوجية. أنا أمد يدي مرحباً. حسناً فعلت!

نِد، أنت تعرف أن الزواج يغير كل شيء إلى الأفضل. وستجد أن ذلك يتضمن حياتك المهنية بالإضافة إلى حياتك الشخصية. إنه يمنحك مزيداً من التركيز والحافز.

أنا سعيد لأجلك، تهاني.

مع أطيب الأماني

نورم هولينغز

ثلاث مذكرات نموذجية

إنجاز عمل جيد

التاريخ: / /

إلى: هيلين

من: رون

الموضوع: عمل جيد

ووو!

إن عملك على تنظيم المؤتمر الأخير كان خارقاً. لقد جعلتنا جميعاً نبدو في حال جيدة. كان عرض الخط الجديد مؤثراً وأثار كثيراً من النقاش. أنا لا أشك بأنه سيوفر لنا أيضاً مزيداً من العمل الجديد.

أنا أتطلع قدماً إلى مؤتمر العام القادم. سيكون مناسبة عظيمة أخرى عبر تنظيمك للعرض. بالنيابة عن الإدارة جميعاً، أهنئك وأشكرك.

إنجاز ممتاز

التاريخ / /

إلى: فريق النوعية

من: سارة غودهارت، مديرة ضمان النوعية

الموضوع: إنجاز خالي من الأخطاء.

إن معيار الصناعة الناجحة هو معدل خلوها من الأخطاء بنسبة ٩٧,٥ ٪.

لم يكن ذلك جيداً كفاية بالنسبة لنا. وعندما أبلغنا الصناعيين بهذا هزوا رؤوسهم وحركوا أصابعهم بعدم الرضى قائلين بأنه ليس ممكناً تحقيق معدل أفضل من ٩٧,٥ ٪ :

لكن فريقك أثبت العكس.

شكرا لعملكم العظيم، فنحن الآن ننعم بعمل ناجح خال من الأخطاء بنسبة ٩٨,٩ خلو من الأخطاء. إنه المعدل الأفضل في عملنا. وربما الأفضل في أي عمل.

حسنا فعلتم أيها السيدات والسادة! أنتم تلهموننا جميعاً.

إعلان ولادة

التاريخ: / /

إلى: الجميع

من: تامي كولز

الموضوع: حياة جديدة

في يوم الجمعة ١٩ حزيران الساعة ٣٦، ٥ قبل الظهر، جاء إلى العالم فيليب غراي دوان بوزن بلغ ٨باوندات و ٦ أونسات. انه الابن الأول لكل من سوزي دوان، مراقبتنا المساعدة، وزوجها، بيتون دوان، الذي هو مساعد مدير مبيعات مجموعة تومبكينز. والأم و الابن بحالة جيدة.

ستعود سوزي إلى المنزل من المشفى يوم الأربعاء، الرجاء الانضمام إلي في توقيع بطاقة التهنئة التي سأقدمها لها شخصياً.

ثلاث اتصالات هاتفية نموذجية

ترقية - زبون محتمل

مرحبا، سيد بنسون أنا بيتر بريور من شركة (دو إت فاست.) لقد قرأت لتوي في صحيفة (نيوز ناو) أنه قد تمت تسميتك مدير الإنتاج في شركة (آكم).

أود أن أقدم تهاني. لقد كنت معجبا بشركة (آكم) دائماً، وموقعك الجديد ينبغي أن يكون متحدياً ومكافئاً في الوقت نفسه وقد أردت أيضا أن أدعك تعرف بأن شركتي تعرض خدمات طباعة واسعة التنوع، وأود أن أساعدك في الانتقال إلى بداية عظيمة في موقعك الجديد بالوصول معك إلى توضيح بعضاً مما نقدمه.

ترقية - صديق عمل.

غايل، أنا هيرب. لقد سمعت لتوي الخبر العظيم! ما الحركة الرائعة التي قام بها جيلبارت بجلبك إلى فريق مجلس الإدارة.لقد جئت بموهبة لا تصدق لتلك المجموعة وحكمة حقيقية. تهاني لهم - ولك، أيضاً!

حالما تستقرين، أود أن نتناول الغداء معاً. سأتصل بعد نحو أسبوع لنتفق على شيء ما،

اتفقنا؟

جائزة

فريد، أنا كول. يا رجل، أنت متواضع جداً. لماذا لم تخبرني بأمر حصولك على جائزة (لومان برايز)؟ كان علي أن أقرأ الخبر في صحيفة (كاريت نيوز). هذا إنجاز

عظيم، ولا أحد يستحقه أكثر منك. لقد سعدت بهذا الخبر، إلا أني دهشت لشيء واحد، فهو أن ذلك أخذ وقتاً طويلاً من اللجنة لتستفيق، وتفعل الشيء الصحيح، وتقدم الجائزة لك.. حسن، أن تصل متأخراً خير من أن لاتصل أبداً. أحسنت صنعاً.

تهاني القلبية!

ثلاث رسائل بالبريد الإلكتروني

ولادة في عائلة زبون

روبرتا!

لقد زف لي إد الخبر العظيم، فرد جديد في عائلتك! واو!

الرجاء تقبلي تهاني وأفضل الأمنيات منا جميعاً هنا في شركة آكم لصناعة الأجهزة الدقيقة.

بام

تَخَطِّي هدف المبيعات

إلى: كل شخص في قسم المبيعات

من: توم وودورث، رئيس المكتب التنفيذي

أنا لست معروفاً بتساهلي في التعامل مع الناس في مجال العمل. ولا أشجع الاستقرار في روتين مريح مألوف.

لقد وضعت دائماً أهدافاً كبيرة لنا جميعاً - ومرة ثانية، هاأنتم لم تحققوها وحسب - بل تخطيتم تلك الأهداف.

والآن فعلتموها ثانية.

في الربع الأول، تطلعنا إلى بيع ٣٠٠٠٠ وحدة. وقد حقق فريقكم خلال ذلك الوقت بيع ٤١٠٠٠ وحدة.

إن إنجازكم ليس مجرد شهادة بجودة منتجنا وحسب، بل هو أيضاً شهادة بالتزامكم وحرصكم على الشركة وعلى الزبائن الذين نخدمهم. إنكم تعملون بجد، وتعملون بذكاء.

لكم شكري وتهاني. هذا نصركم.

إتمام مشروع

توم، لقد رأيت لتوي تقريرك عن المشروع إكس. تهاني على إتمامه في الموعد النهائي وضمن الميزانية! ياله من إنجاز! هذا سيعني قفزة كبيرة في خطنا الأساسي. أنا سعيد من أجلك ـ ومن أجلنا جميعاً.

ينبغي أن تكون فخوراً جداً. أنا أعرف أنني فخور لعملي معك

بن

كلمات وعبارات يمكن استخدامها

ـ مأثرة	ـ منظور
ـ إنجاز	ـ فخر
ـ يعترف	ـ فخور
ـ جميعنا	ـ إدراك
ـ احتفال	نشاركك في انتصارك
ـ تهاني	– بارع
ـ يستحق	ـ نجاح
ـ يتخطى	ـ فخم ـ رائع

. ممتاز - انتصار

. هدف - نصر

. عمل عظيم - انجاز جيد

. تأثير عظيم - سعيد

. حكيم

كلمات وعبارة يجب تجنبها

. أخيراً بعد وقت طويل - جيد كفاية

. أفضل ما استطعت - محظوظ

. أخيراً تم انجاز العمل - جيد نوعاً ما

. أخيرا انتهى

. مسرور بأنه خلفنا

٢٨

التعاطف والتعازي

قد يكون عالم العمل صعباً وقاسياً. مع ذلك فعالم العمل جزء من المجتمع أيضاً. يمكن أن تكون منافساً قوياً للآخرين، وقد تصر على الفصل بين المساعدين في أعمالك، وبين أصدقائك وعائلتك. لكن، مع ذلك، فأنت والأشخاص العاملون معك، من داخل وخارج شركتك، جماعة من الناس. وأحد المقاييس التي ينبغي أن يحكم بها على جماعة ما هو كيف يستجيب أفرادها أحدهم للآخر في أوقات الفقدان والشدائد والحزن. ورغم ذلك يجد معظم الناس، حتى أكثرهم ذكاءً وقدرة على الكلام، صعوبة في قول الأشياء الصحيحة في مناسبات الموت، والأمراض الخطيرة، أو الخسائر الأخرى. وإذا كانت هذه هي الحال عندما نتواصل مع الأصدقاء والعائلة، فالأمر يكون أكثر صحة عندما نحاول الوصول إلى رفاق العمل والمساعدين، وحتى المنافسين. لسنا معتادين على التفكير في هؤلاء الأشخاص كبشر مكتملي الأبعاد. ولسنا معتادين على مخاطبة مجال عواطفهم الكامل. ومهما كانت صعوبة الأمر، فإن التعامل بشكل إنساني مع الذين نعمل معهم يخدم في تعزيز وتعميق تجربة العمل. إنها نقلة عمل جيدة، وهي النقلة الإنسانية الصحيحة.

إيجاد الطريق إلى القلب

تتطلب معرفة الشيء الصحيح الذي يجب قوله في ظرف مؤسف تدريب الخيال تدريباً مدروساً. ضع نفسك مكان الشخص الآخر. وفي ظروف الفقدان أو الأسف الطارئة، اسأل نفسك: ما الذي تحب أن تسمعه ؟ وما الذي قد يساعدك أكثر؟

الآن وقد وضعت نفسك في ذهن وقلب الشخص الآخر، عد إلى ذاتك. وأنت تجلس لتكتب تلك الرسالة القصيرة أو لتجري ذلك الاتصال الهاتفي، كن ذاتك. عبر عما يجول في قلبك ومخيلتك.

قد يكون من الصعب احتواء العواطف. هل تحتاج للبحث عن صيغة لائقة للتعبير عن تعاطفك؟ فكر بذلك كموضوع ذي خمسة أقسام :

أولاً: عبر عن أسفك لسماع خبر الموت أو الخسارة.

ثانياً: تعاطف معترفاً بألم الفقدان العاطفي.

ثالثاً: قل شيئاً طيباً عن الفقيد. وإذا أمكن، شارك بذكرى ما.

رابعاً: غالباً ما يكون تذكير الشخص الآخر بقوة الزمن الشافية مساعداً.

خامساً: اعرض مساعدتك ومساندتك، في الحدود الممكنة واللائقة.

ابحث عن النبرة العاطفية اللائقة بالموقف. قد تكتب أو تتحدث مع مساعدة في العمل عن موت أحد موظفيها المهمين. أو قد تكتب أو تتحدث معها حول موت صديق مشترك في العمل. وقد يستلزم ظرف آخر تقديم التعازي إلى عائلة المتوفى. اجعل لهجتك تتناسب لما تراه مع طبيعة ومستوى الفقدان.

تجنب المآزق

إنه لأمر غريب ومحبط كثيراً، أننا غالباً ما نشعر بعدم قدرتنا على التواصل في تلك اللحظات التي يحتاج فيها الآخرون لسماع كلماتنا اللطيفة بالضبط. فالموت والأمراض الخطيرة أو الخسائر الأخرى تنصب الحواجز. نريد أن نقول «الشيء الصحيح»، لكننا نخاف التطفل على حزن الشخص الآخر، أو نخشى أن ما سنقوله سيسبب المزيد من الألم فحسب. وهذا يقودنا إلى مأزق تواصل التعاطف والتعازي الشائع: الفشل في التحدث أو الكتابة.

عندما تتساوى كل الأشياء الأخرى، فإن الواقع هو أن الشخص الذي عانى الفقدان يلتمس الراحة في الكلمات اللطيفة. فكيف تبدأ ؟ كما ذكرنا للتو، ابدأ بتصور ما قد تحب أن تسمعه مثل هذا الموقف فكر بأحاسيسك، وحاول أن تتحدث أو تكتب من وحي ذلك.

لا يحتاج ما تكتبه أو تقوله إلى باقة من الكلمات الوردية أوخطاباً قوياً عن الأسى والإخلاص. في الحقيقة، تجنب الصفات والأسماء الحيوية التي قد تضخم الفقدان: «خسارتك المخيفة»، و «مأساتك الرهيبة»، وما إلى ذلك. فليس الهدف من رسالتك هو تعزيز المشاعر السيئة، يكفي مجرد قولك كم أنت آسف، ومشاركتك بذكرى أو اثنتين عن الفقيد مع الشخص المحزون. لعلك تعتقد أن تذكر ذكرى معروفة سيؤدي إلى زيادة ألم الطرف الآخر وحسب. إلا أن الأمر ليس كذلك. فتوضيح أن المتوفى مازال يحيا في الذاكرة يجلب الراحة.

لا تخشى من أن ما ستقوله قد يزيد إلى حد ما من أسى الشخص الآخر. لاتتعمد محاولة تسخيف أو انتقاص مشاعر الحزن. ويمكنك أن توفر بعض الراحة باقتراحك أن مرور الزمن سيلطف الألم، لكن لا تلمح إلى أن الشخص الذي يمر بالأزمة سرعان ما سينسى فقيده ومعاناته.

ثلاثة رسائل نموذجية

وفاة مساعد في العمل

عزيزتي جيني،

أسفت كثيراً لسماعي خبر وفاة رئيسك، هانك مورتن. كما تعلمين، لقد قمت خلال الخمس أو ست سنوات المنصرمة بأعمال مع هانك، وكان ذلك على الدوام مصدر سرور عظيم. وأنت تعلمين، أن هانك كان رجلاً شريفاً وكريماً ورائعاً. أعرف أنك ستفتقدينه، ليس كقائد فقط، بل كصديق أيضاً. إني أشعر بمدى فقدانك.

جيني، إذا كان هناك أي شيء أستطيع القيام به للمساعدة في أوقاتك الصعبة هذه، فأرجو ألا تترددي في مكالمتي.

المخلص،

إيرف شنيدر

وفاة صديق في العمل

صديقتي مارسي:

تعلمون جميعاً أن بن غورينغ كان بالنسبة لي أكثر من مساعد في العمل. كان صديقاً عظيماً، وأنا أفتقده كثيراً. صدقيني، إنني متعاطف معك- لأنني أشعر بحزنك أيضاً. فبالنسبة لك، الخسارة مضاعفة: صديق طيب، وعضو مهم في فريق إدارتك أيضاً.

مارسي، رغم ذلك يجب أن تؤمني بأن بن سيبقى حياً- عبر إرثه في القيادة، إرث يؤتمن عليه أشخاص مثلك. وقد ترك لنا أيضاً ذكريات رائعة عن الصداقة الشخصية.

إذا كان هناك أي شيء تحتاجينه مني - أي خدمة أستطيع توفيرها - أرجو ألا تترددي بالاتصال.

المخلص،

جون سيباستيان

إلى عائلة مساعد في العمل

عزيزتي السيدة هوكس:

حزنت لسماعي خبر وفاة زوجك، هاورد. وقد كان مستحيلاً ألا أحترمه وأحبه كمساعد في العمل. كان شخصاً قوياً. وأستطيع أن أتخيل أنه لا بد كان زوجاً وأباً رائعاً. أنا حقا آسفة لفقدانك.

سيدة هوكس، لست بحاجة لسماع الكلام الكثير من شخص غريب تقريباً بالنسبة إليك. ولكن لاتنسي أن الزمن كفيل بتخفيف آلامك. وأرجو، إذا كان بإمكاني تقديم العون لك ألا تترددي بالاتصال.

المخلصة،

كاثي نورتن

ثلاث مذكرات نموذجية

وفاة عامل في الشركة

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: هيئة قسم الفواتير

من: المديرة، بام إيشام.

الموضوع: كارِن سبنسر.

لقد سمع بعضكم الخبر المأساوي للتو: ماتت كارن سبنسر، إحدى عاملاتنا في قسم إعداد الفواتير، في حادث سيارة في عطلة نهاية الأسبوع.

وقع الحادث في ١ / ١٠ قرابة الساعة السابعة من مساء الأحد. وقد علمت أن كارن تلقت الصدمة على رأسها. لم يكن معها أحد في سيارتها، وأبلغت أنها ماتت على الفور، فلم تعاني كثيراً، وفي هذا بعض الرحمة. ليست عندي معلومات عن سائق أو ركاب واسطة النقل الأخرى.

أيها الأصدقاء، سأرسل ملاحظة أخرى حالما أحصل على معلومات من أسرة كارن عن ترتيبات الدفن والسهر عند الجثة. وفي هذه الأثناء، سأحاول الحصول على معلومات عن طريقة الاتصال بأسرة كارن لتقديم التعازي.

كنا جميعاً أصدقاء كارن، وسنفتقد كلماتها اللطيفة وحضورها وحيويتها، بالإضافة إلى مستوى الاحترافية الرفيع الذي جسدته.

مرض عامل في الشركة مرضاً خطيراً

التاريخ: ٠٠ / ٠٠/ ٠٠

إلى: هيئة قسم الشحن البحري

من: المراقب بورتر ويلون، الموضوع: مرض بن ثومبسون

البارحة، في حوالي الرابعة، سقط بن ثومبسون، كبير عمال المستودع، مريضاً. استدعينا سيارة إسعاف، ونقل إلى مشفى هولي كروس، حيث يعالج من أزمة قلبية. آخر أخبار بن تؤكد أن حالته جيدة. في الوقت الحالي، ما يزال في قسم العناية المشددة، لذا فهو لا يستقبل زواراً الآن. أنا على اتصال مستمر مع المشفى ومع أسرة بن، وأرجو أن تكونوا على ثقة أنني سأعلمكم عن حالته، وستكونون أول من يعلم عندما يكون بن مستعداً لاستقبال الزوار.

وفي هذه الأثناء، أعرف أنكم ستنضمون إلي في الدعاء له بالشفاء العاجل.

سوء حظ جسيم

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: هيئة التحرير

من: أوتيس ماك،من هيئة التحرير.

الموضوع: إعصار يضرب منزل.

كما يعلم الجميع، ضربت سلسلة من الأعاصير الشديدة هاريسفيل عند نهاية الأسبوع. وقد شعرت بالراحة البالغة والسعادة عند علمي بأن جميع أفراد دار نشر ريكس قد نجو من الكارثة، ولكن يؤلمني جداً أن أخبركم أن «إدنا بيركنز» رئيسة قسم التصحيح، فقدت منزلها. فقد دمر كلياً. حمداً لله أن إدنا وعائلتها بخير. لكنهم، كما تعرفون، مضطربون من خسارتهم ويصارعون لجمع ما يستطيعون من أشياء المنزل.

تقيم إدنا وعائلتها مع شقيقتها وصهرها، سارة وبيتر كولين. إدنا، وهي الفارسة، تتوقع أن تعود إلى العمل يوم الاثنين. وفي هذه الأثناء، أعرف أنها يمكن أن تستفيد من المساعدة في فرز بقايا منزلها. إذا رغب أحد ما في تقديم العون لـ إدنا،

فستمنحه دار النشر الوقت اللازم لذلك. أرجو مراجعتي.

ثلاث مكالمات نموذجية

موت زميل عمل في شركة أخرى

المتصل: مرحبا، بيت. أنا سام. سمعت لتوي عن لاري مايلز. إنها صدمة بالنسبة لي؛ وأستطيع أن أتصوركم هي ضربة قاسية بالنسبة لك. لم يكن لاري مديرك وحسب، بل كان صديقاً مقرباً جداً.

المتلقي: أجل، إن الأمر مؤلم للغاية.

المتصل: بيت، أعرف أن الوقت يبدو غير ملائم. لكنكم أنت - أنت وشركتك - ستجتازون الأمر. إن لاري بالتأكيد لم يكن ليرغب أن تتعثر الشركة. هكذا كان لاري. أتذكرين عندما كسر ساقه أثناء التزلج؛ خرج من مشفاه وتواجد خلف مكتبه في زمن قياسي. فقد كانت الشركة تعني العالم بالنسبة له - ولو استطاع، فسيطلب منك أن تستمري في ذلك.

المتلقي: هكذا كان لاري، هذا صحيح.

المتصل: كما تعلمين، إنه ما يزال معك هنا- في الشركة التي بنيتماها معاً. إذا كان هناك أي شيء أستطيع القيام به للمساعدة الآن، أعلميني بذلك. لا تترددي بالاتصال.

إلى زوجة زميل في العمل.

إريس، أنا بوب كين. سمعت لتوي بخبر بول. أنا آسف جداً جداً. لقد عملنا معاً كثيراً، ولم أستمتع فقط بالعمل معه، بل تعلمت منه الكثير. أشعر بفداحة الخسارة، وأستطيع أن أتخيل كيف تشعرين. لكنني أعرف أن بول يريدك قوية من أجل الأولاد. لذا، اصمدي. إريس، إذا كان ثمة أي شيء أستطيع فعله لمساعدتك، فأرجو أن تتصلي بي

ما بعد الكارثة

لين، سمعت لتوي بخبر الحريق في بنائك. إنها لصدمة، لكنني عرفتك منذ زمن بعيد مما يجعلني واثقاً من أنك ستتجاوزين ذلك بسرعة، بل وستخرجين أقوى من السابق. لا تخشي شيئاً.

إذا أمكنني القيام بأي شيء لمساعدتك- بما في ذلك إعارتك مكاناً في المكتب واستعمال هواتفنا - أعلميني. أود أن أكون ذا فائدة لك.

ثلاث رسائل بالبريد الإلكتروني

موت زميل في العمل

أوين

كانت غيل صديقة طيبة لكلانا، وأدرك بمرارة مدى فداحة شعورك بفقدانها. وأعرف أيضاً، مثلما أن رحيلها قاسٍ عليّ، فوقعه عليك أقسى، لأنك لم تفقد صديقة عزيزة فحسب، بل وعضواً أساسياً من فريق إدارتك.

أوين، لا يمكن لأحد أن يحل محل صديقتنا، لكنني أعرف مدى الثقة بالنفس والشعور بالمسؤولية اللذين وضعتهما فيك. لطالما تحدثت عنك كشريك كامل. لقد اعتمدت عليك. وشاركتك معرفتها وأحكامها. كانت غيل ماهرة في معرفة الناس. وقد عرفت كم ستكون خبيراً بإدارة الشركة، ونؤمن جميعاً بأنك ستفعل ذلك تماماً، لابمتابعة العمل فقط، بل بالتقدم من نجاح إلى نجاح أعظم.

أوين، أرجوك تأكد أنني هنا لأساعد بأية طريقة. لا تتردد بالاتصال أو بإرسال بريد إلكتروني.

توم

تعازي متأخرة

ماكس:

كنت في إجازة لأسبوعين فقط، وقد وصلت لتوي لأسمع الخبر المؤلم بوفاة جاك في الأسبوع المنصرم. أردت أن أرسل هذه التعزية - رغم أنها متأخرة - بأسرع ما أمكنني. أشعر بمدى خسارتك وخسارة شركتك.

أنت تعلم أفضل مني كم كان جاك مصدر سرور للعمل معه. كان رجلاً جيداً وكريماً.

إذا كان هناك أي شيء أستطيع القيام به لأكون عوناً في هذه الظروف الحالكة، فأرجو ألا تتردد بالاتصال.

آرني

خسارة أخرى

تد، اطلعت لتوي على أخبار انهيار شركة سميث في جريدة الصناعة. أعرف أن هذه الشركة هي إحدى أهم حساباتك، وأنا واثق أن رحيلها لم يكن خبراً جيداً لك.

تد، لديك شركة عظيمة. وليس عندي أدنى شك بأنك ستتحمل الخسارة وستخرج أقوى مما كنت.

دعنا نلتقي في فترة الغداء لمناقشة استراتيجيات وأفكار للمستقبل. أرغب فعلاً بلقائك. لماذا لا تتصل بي ؟

دان ميللر

كلمات وعبارات يمكن أن تستخدم

معجب

أساعد

مؤلم

أي شيء أستطيع القيام به

هنا لأجلك

أرجو أن تتصل

أساعدك / أساندك

مساهمة لا تذكر

محترم

سمعت للتو

أشاركك الحزن

أخبار / خبر

خطير /هام

تعازي

علمت للتو

صدمة

أفهمك / أشعر بشعورك

دعنا نلتقي

آسف

مستقبل

تعاطف

الزمن كفيل

كلمات وعبارات يجب تجنبها

يائس

لا أستطيع فعل أي شيء

رحل لمكان أفضل

رحل

عاجز / بائس

انسى الأمر

كيف يمكن أن تستمر ؟

ماذا ستفعل الآن ؟

لن تشفى أبداً

هذا أسوأ ما يمكن أن يحدث

ليس ذلك سيئاً للغاية

ستتغلب على الأمر

٢٩
التشجيع والتحفيز

يتفق جميع المشرفين والمديرين على أن مفتاح القيادة الفاعلة هو القدرة على تحفيز الآخرين لتحقيق الأفضل. لكن هذا التوافق سيبطل بسرعة عند بحث كيفية تحقيق مهمة التحفيز. والحقيقة أن قلة منا يرتاحون لفتح الأحاديث عندما تسير الأمور سيراً حسناً أو لتقديم «النقد البناء» عندما لا تسير الأمور سيراً حسناً. ونجد أنفسنا نقع في التعميمات والملاحظات التافهة، ونصرخ بطريقة وقوة مدرب الرياضة في مدرسة ثانوية.

لماذا يغدو معظمنا عاجزاً عندما يحين الوقت لتحفيز المجموعة؟

فنحن نفشل بأن نكون دقيقين. إذ تذهب معظم اتصالات التحفيز في الفراغ، ليست من القلب، وغالباً لاتشير إلى ظروف محددة. هل تريد أن تقدم مذكرة أو خطاباً محفزاً ومؤثراً؟ إذن تعمق فيما يجري الآن، وتبحر في الحالة القائمة. تحدث عن مشكلة حقيقية أو عن انتصار حالي أو عن فرصة جوهرية- شيء محدد ووثيق الصلة بشكل مباشر مع «مستمعيك».

ركز على ما تعنيه المشكلة، أو الانتصار أو الفرصة لذلك المستمع.

إيجاد طريق القلب

التحفيز هو عملية بيع. إنك تبيع فكرة الامتياز والإنجاز. وكما في حالات البيع الأخرى فإن النجاح في إبرام الصفقة يعتمد على قدرتك في تحويل التركيز عن احتياجاتك واهتماماتك إلى «زبائنك المحتملين» هؤلاء الذين هم، في هذه الحالة، الناس الذين تريد تحفيزهم وحثم على العمل معك.

إن حرفة بيع كهذه لا تنتج من ضمن السياق. مجرد ملاحظة أو اثنتان أو نفح الروح في كلام لن يعمل على إنجاح الخدعة. فلتشجععلى إظهار أفضل ما لدى مجموعتك يجب أن تطور وتغذي حماسهم. وهذا لا يتم في لحظة، بل على المدى الطويل. إن المديرة الملهمة تلتف حول فريقها، مالئة إياه بالحماس. وتجعل ما يلي جزءاً من عملها اليومي:

- التحدث مع الهيئة والمساعدين.
- العمل مع المجموعة على نحو وثيق.
- اقتراح وسائل جديدة لمعالجة المشاكل المستعصية.
- تقمص الآخرين الإحساس بمشاعرهم في الحالات الصعبة.
- الاستشارة والتدريب باستمرار.

والتواصل هو روح الإدارة التحفيزية. والقائد المشجع يقوم بما يلي بلا كلل أو ملل:

- يشارك في الرقابة.
- يعزز المنجزات والمواقف الإيجابية.
- يصحح اتجاه وتركيز الفريق كما ينبغي على نحو متواصل.

إن المديح والدقة والصدق من ضروريات استمرار التحفيز. فكر ملياً بعقد اجتماعات داعمة منتظمة:

- يجب أن تكون هذه الاجتماعات إيجابية وتفاؤلية؛ هدفها أن تكافئ وتنعش وإذا دعت الضرورة أن تعيد التركيز.
- شجع الأعضاء في الهيئة على التحدث عن اهتماماتهم، لكن أجل مناقشة هذه الأمور بشكل كامل إلى اجتماعات منفصلة، إذا كانت تهدد نزعة الاجتماع التشجيعي التفاؤلية.

- قدم عنصراً مبهجاً في كل اجتماع. قدم المرطبات، أو ربما شارك بقصة مضحكة.

- حيي أعضاء المجموعة بكلمات سارة ولطيفة: «أيها الرجال، تبدون رائعين كالعادة.»

- حافظ على لهجة الاجتماع التشجيعي خفيفة ودافئة وودية.

- كن دقيقاً بدعمك الإيجابي. اطلب من الموظفين الذين انتقيتهم لمديحهم أن يتحدثوا عن نجاحهم.

- امضِ وقت كاف في الاجتماع، لعرض عدة أمثلة إيجابية بشكل مفصل، ووفر مزيداً من الوقت للأسئلة والنقاش والتوضيح.

لا تعتمد على الاجتماعات فقط للحفاظ على استمرارية الحوار التشجيعي. استخدم أسلوب تغذية استرجاعية مستمر ونشيط، بهدف التأكيد للمرؤوسين أنك تثق بمهاراتهم وقدراتهم.

- اجعل التغذية الارتجاعية محددة.

- شدد على العنصر الإيجابي، إلى أقصى درجة ممكنة.

- تدرب على تقديم التغذية الارتجاعية بلهجة صادقة.

- عندما يتوجب عليك تقديم تغذية ارتجاعية نقدية، اقترح دائماً البدائل. ولا تنتقد أبداً الموظف أو تنبذ عمله ببساطة.

- أضف بعض المرح إلى إرشاداتك وتوجيهاتك. لاتحولها إلى نكات، ولكن أعط لنفسك بعض الحرية في استخدام مخيلتك عندما تعطي توجيهات، أو تناقش أفكاراً، أو تقدم تغذية ارتجاعية.

لا يقتصر التحفيز على الإطراء. فالتميز يتطلب التصحيح والإرشاد أيضاً - أي

بعبارة أخرى: النقد. وطريق القلب إلى نقد فاعل هو أن تكون كريماً بتوجيهه. فكر ملياً بالقواعد العامة التالية:

- قدم النقد بأسلوب الناصح المخلص أو المدرب.
- أوضح أنك لست ملتزماً بقسمك أو بالقسم الأساسي في الشركة فقط، بل بتطور الموظف كعضو دائم في الفريق أيضاً.
- قبل أن تنتقد، تأكد من حاجتك للنقد. وتجنب استعمال النقد لمجرد التنفيس عن إحباطك أو غضبك أو إنزعاجك.
- اطلب الإذن بالنقد. فطلب الإذن بالنقد سيعزز فاعلية ملاحظاتك عملياً. وبدلاً من أن تبدأ بشيء مثل، «أنت لا تقوم بعمل فاعل في كذا وكذا»، ابدأ بعبارة مثل، «لدينا مشكلة في كذا وكذا، أرغب في مناقشتك حولها. هل الوقت مناسب الآن؟»
- كن واثقاً من أن العلاج لن يكون أسوأ من العلة. فأحياناً حتى النقد المعبر عنه بحساسية يسبب الأذى للذات الهشة. احكم لتقرر ما إذا كانت المشكلة أو المسألة تستحق المخاطرة التي تستلزم الكلمات الانتقادية.
- لا تنتقد مرؤوسك أمام الآخرين. انفرد بهذا الشخص - بمهارة. «ماري، أحتاج للتحدث إليك بشأن هام. متى نستطيع أن نحظى بعدة دقائق بلا مقاطعة؟»
- اجعل نقدك قدر المستطاع موضوعياً: الوقت المتبقي في منطقتك أكثر مما نحتاجه بحوالي ١٠ بالمائة.
- حافظ على نظرتك الموضوعية للأمور. أنتما معاً تنتميان إلى نفس الفريق، لذلك، عامل المرؤوس لا كموظف فقط، بل كعضو في فريقك. كن ودوداً.
- ناقش القضايا دائماً، لا الشخصيات. قاوم إغراء أن تخبر موظف شارد الذهن عن رأيك فيه. ركز على القضية.

• اجمع بين المديح والنقد قدر المستطاع. تستطيع أن توجه ملاحظة تشير إلى أنك مسرور من عمل المرؤوس، ولكن فيما يتعلق بالقضية « آ »، يجب أن يطرأ تحسن من نوع ما.

• حدد نقدك ضمن ما يمكن تغييره. فلا جدوى - من انتقاد موظفة ما على شيء لاتملك سيطرة عليه هذا إذا لم يسبب أذى بالغاً .

• ناقش قضية واحدة كل مرة. وتجنب أن تمطر المرؤوس بوابل من الأخطاء والمشكلات.

تجنب المآزق

إن سبب فشل التحفيز الرئيس هو فشله في أن يكون واضحاً ومحدداً. حدد مشكلات وأهداف معينة دائماً. وتجنب إثارة النقد السطحي أو النقد المعمم. استشهد بمسائل وحوادث معينة. وتأكد من اتخاذ الخطوات التالية أيضاً:

• قاوم نزعة الصراخ على الناس. ركز على المشكلات والقضايا، وليس على الشخصيات. فإمكانية إصلاح الأشياء أسهل من محاولة إصلاح الناس.

• راقب نفسك. فإذا لم تستطع ملاحظاتك أن تحسن من الوضع، لا تقدمها.

• على اجتماعات التشجيع ألا تكون محاضرات. اجعلها تفاعلية.

• تجنب توجيه النقد في الصباح أو عند وقت المغادرة. فالنقد ليس طريقة محمودة لتبدأ أو تنهي به اليوم.

ثلاثة مذكرات نموذجية

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: قسم المبيعات

من: جيم

الموضوع: موقف

كنت في القاعة البارحة، وسمعت أحدكم يشتكي: «فقدت المزاد لأن (شتائم) جون دو لم يحضر لي الأرقام الصحيحة (كلمات بذيئة محذوفة) إلى أن تأخر الوقت كثيراً.

حسن، الجميع معرض للغضب. ولكن هناك خطآن نقع بهما بمجرد الاستشاطة غضباً من وضع سيء.

الأول: لن يفيدك أن تغضب على الناس بشيء. اغضب من حالة. لا تحاول إصلاح الناس. بل أصلح الحالة.

الثاني: عندما تبدأ بلوم الآخرين - حتى عندما يفشلون - فإنك قد تنسى أهدافك الرئيسة التي تسعى إليها.

في الواقع يمكن إنقاذ أي صفقة، حتى لو لم تكن كل المعلومات في متناول يدنا. وهذا يتطلب جهداً إضافياً. لا تهلع، ولا تشتم. فقط قم بحل المشكلة.

لقد أظهرتم لي جميعاً أنكم لستم فقط بائعين متمكنين بل ورائعين. أنا فخور بكل ما أنجزتموه. لكنني لا أريدكم أن تتصوروا أن الأمر سهل دائماً. اجر الصفقة، إذا أمكنك ذلك. أو تجنب المزاد إذا توجب عليك ذلك. اعتمد على فريقك، بكل الوسائل الممكنة - ولكن اعتمد على نفسك أيضاً، وتحمل مسؤولية ما تنجح وما تفشل في تحقيقه.

التشجيع على النجاح بقصة جيدة

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: قسم خدمة الزبائن.

من: دون إبسن

الموضوع: من هنا وهناك

ما الذي يخلق قصة أخبار جيدة؟

كارثة.

ما الذي يخلق قصة أخبار عظيمة ؟

كارثة لم تحدث.

شحنا في الأسبوع المنصرم إلى إحدى أفضل زبائننا، M&N، لوحة دارة تلفزيون إلكترونية. وقد اتصلت M&N بدورا دويني المسؤولة عن شؤون خدمة الزبائن، التي فعلت المستحيل لإرسال لوحة جديدة إلى هناك.

وخمنوا ما حصل؟ لم تعمل اللوحة الجديدة.

تستطيعون أن تراهنوا أنه جرى الاتصال بدورا مرة أخرى. هرعت لتحصل على لوحة دارة أخرى. إلا أن المخزن كان فارغاً.

نهاية القصة. إنها كارثة – للزبون – ولنا. أليس كذلك؟

اتجهت دورا الباسلة إلى الهاتف واتصلت بقائمة من زبائنها حتى وجدت زبوناً يرغب بإعارة لوحة دارة تلفزيونية لـِ M&N. لقد دفعنا للمعير، وسلمت دورا شخصياً اللوحة الإلكترونية لـِ M&N.

إن هذا مايعنيه وجود الحافز. أي أنه ليس عليك فقط القيام بما هو متوقع منك، بل أكثر من ذلك – عليك أن تلتزم بالزبون و تغدو شريكاً لهس وترفض الاستسلام. حتى عندما تنفذ الخيارات «العادية» المتاحة.

أحسنت صنعاً، يا دورا. لم تحافظي فقط على زبون مهم. بل علمتنا درساً ثميناً. شكراً لك !

طلب القيام بإنجاز الأمور

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: قسم المحاسبة

من: مديرة المحاسبة، إريس بيرمان

الموضوع: تأخير

سيخبرك أي مدرس فيزياء في مدرسة ثانوية أن القصور الذاتي هو خاصية للجسم بمعنى معاكسة أي قوة تحاول وضعه في حالة حركة ما، أو إذا كان متحركاً، تغيير حجم أو اتجاه سرعته. بعبارة أخرى، القصور الذاتي يعارض الحركة والتغيير.

ليس القصور الذاتي حكراً على الأشياء الفيزيائية. إنه خاصية للناس أيضاً. فكثيرون منا يجدون صعوبة بإطلاق الخطط التي ينبغي أن تُطلَق. سم ذلك تأخيراً، إذا أردت، ولكنه نوع من القصور الذاتي، على أية حال.

وكما في حال القصور الذاتي الفيزيائي، غالباً ما يتطلب القصور الذاتي الذهني فعلاً خارجياً لتحريكه: زبون يصرخ، رئيس يهدد؛ أطفالك يتذمرون مطالبين بالطعام، والملابس، والمأوى، وتعليم جامعي. هذه جميعاً قوى خارجية فعالة.

لكنك لا تستطيع الاعتماد دائماً على تطبيق القوى الخارجية في الوقت المناسب. إن أفضل إجابة لمحاربة التأخير هو صياغة طرائق تستطيع من خلالها أن تتغلب على القصور الذاتي وتتحرر من قالب التأخير. والآن، هذا لا يعني أن تقول لنفسك ببساطة «اعمل بجد أكثر» أو «ثابر». فالتأخير لا يرتبط بالكسل إلا قليلاً جداً. إنه يتعلق بالتركيب - أو بالأحرى قصوره. فبدون وجود تركيب واتجاه، سيكون صعباً جداً أن تطلق سير الأمور، وعلى نحو معاكس، سيكون من السهل جداً أن تجد أعذاراً لتعطيل سير الأمور.

فسلاحك الأشد فعالية في حربك ضد التأخير، إذاً، هو ابتداع جدول عمل. هل تجد صعوبة في التقيد بجدول عمل؟ حسن، ربما يحدث ذلك لأنك لا تضع جداول يومية أو شهرية أو سنوية.

في الواقع إن وضع الجداول والحفاظ على تطبيقها حيوي جداً للتقدم والبقاء في المقدمة في العمل.

لتبدأ بالجدول الأساسي ليوم عمل نموذجي. خطط لما ستقوم به لليوم في بداية كل يوم. وخطط لما تريد إنجازه أسبوعياً عند بداية الأسبوع. وإليك كيف تبدأ:

- اقتطع قطعة ورق ودون المشاريع التي تعمل عليها.
- رقمها حسب أولويتها، مبتدئاً بأهم المشروعات وأكمل بنفس الطريقة.
- الآن أخرج مفكرتك - أو افتح برنامج المفكرة على سطح المكتب في حاسوبك. وابدأ بوضع إشارات محددة الزمن على أهم المشروعات منذ بداية الأسبوع.
- إذا كان ذلك مناسباً، قسم الوقت لكل مشروع يومياً، لكن امنح المهمات المهمة وقتاً أطول نسبياً دائماً.
- بعد ذلك، حدد مواعيد نهائية.

دعونا نتوقف عند النقطة الأخيرة. أتذكر عندما كنت في الجامعة وكنت تعلم أنك ستمتحن في مادة ضخمة - لكنك لم تعرف متى؟ أراهن أنك رميت تلك الكتب بعيداً! طبعاً.

الحقيقة هي أنك فقط عندما يوضع موعد محدد للامتحان تبدأ بالدراسة. بتحديد موعد محدد نهائي، وبقليل من الانضباط، ستُفاجأ بمدى ما تستطيع إنجازه. حدد مواعيد نهائية شخصية، دوِّنها، ونظم عملك وفقاً لهذه المواعيد.

يبدأ التأخير منذ بداية اليوم. حسن، تقول إنك لست من الأشخاص الذين يأتون في الصباح الباكر؟ ببساطة لا تستطيع أن تبدأ عملك تماماً في الساعة التاسعة صباحاً؟ إذاً حاول فقط أن تصل إلى المكتب أبكر بقليل، لنقل ٨:٤٥. فأثناء تناولك أول فنجان قهوة- في يومك، تطلّع على بريدك الإلكتروني، وتلطف الأجواء مع الجميع، تجهز نفسك للبدء بالعمل ولاتلبث أن تجد أنها التاسعة، أو أكثر بقليل.

عندما تنظم جدولك، كن واقعياً. لا تتوقع أن تنجز في نصف ساعة عملاً يتطلب ساعة كاملة في موضوع لا تعرف الكثير عنه. ولا تمنح نفسك وقتاً أطول في العمل على أشياء تستمتع بإنجازها فعلاً، وتعلم أن باستطاعتك إنجازها في بضع دقائق.

نظم جدولك تبعاً للحاجات، لا الرغبات.

إن جدولة ذكية، متأملة توفر الإطار الذي تحتاجه لمساعدتك في الخروج من تلك الهاوية المسماة «التأخير». إنني أحثك على تجربة ذلك.

ثلاثة خطابات نموذجية

زيادة الإنتاجية

ليست مؤسسة ACME الصناعية ذلك المكان الذي يضم رؤساء يضغطون على أنفاس موظفيهم أو يحملون السوط ويصرخون مطالبين بمزيد من الإنتاجية. هنا نحن فخورون بأننا نحفز أنفسنا ذاتياً. وإذا كان هناك من لم يرض عن مستوى الإنتاجية، فهو كل واحد منا. إن الذين ينطلقون من أنفسهم هم أشد النقاد لأنفسهم. ليس مهماً كم الجهد الذي نبذله، إذ أننا نشعر في معظم الأحيان أننا لا ننجز ما يكفي.

أعتقد أنه من الخطأ التحدث عن الإنتاجية بالمطلق. فبالتأكيد لن يساعدك أن تقول لنفسك «اعمل بجد أكثر». كلا، فزيادة الإنتاجية الشخصية هي نوع من العمل على أشياء صغيرة في حياتك لجعلها أكثر ملاءمة وكفاية. إنه حول كيفية إدارة الوقت.

دعونا نبدأ من أفضل ما نستطيع البدء به: في البداية، ابدأ بسؤال نفسك: «هل أنت كُفْء؟» أجب عن هذا السؤال بوضع قائمة خاصة. قسم الورقة إلى نصفين، وفي العمود الأيسر، دوّن المهمات التي تؤديها عادة في يوم نموذجي. وفي العمود الأيمن، حدد مدى كفاءتك في إنجاز كل منها. على سبيل المثال: اكتب في العمود الأيسر: «إنجاز المشروعات في الوقت المحدد،» وفي العمود الأيمن: «عادة أنجز المشروعات التي تهمني أولاً. ثم انتقل إلى المشروعات الأخرى.» هذه بداية صادقة. والآن تابع. ستتوصل في النهاية إلى لمحة سريعة عن مستوى كفاءتك.

بما أن، الإنتاجية، جوهرياً، هي مسألة كيفية إدارة الوقت، فاعمل على السيطرة على وقتك. إن الاحتفاظ بأوراق مسودة للوقت أو استخدام برنامج للحاسوب يرصد

الساعات التي تقضيهاعلى مهمات معينة، بطريقة واقعية لتنظيم وقتك وقياس مدى إنتاجيتك. وقد تكتشف، على سبيل المثال، أنك أمضيت ثماني ساعات على مشروع تافه نسبياً وكان يجب أن ينجز في زمن أقل، ولكن، وفي الشهر نفسه، أمضيت ثلاث ساعات على مشروع حاسم سواء بالنسبة لمهنتك أو لشركتك. أخبرنا آينشتاين أن الزمن نسبي. ومن نحن لنجادل آينشتاين؟ لكن الثماني ساعات التي أمضيتها على أعمال تافهة ما تزال أكثر بخمس ساعات من الوقت الذي أمضيته في عمل مهم حقاً. لاتجدول وقتك وحسب، بل تحراه. ابحث عن النماذج المهمة بدراسة البرامج من خلال أشهر عديدة.

لنتحدث الآن عن «وقت الفراغ».

إذا كان مفهوم «وقت الفراغ» يجعلك تنفجر ضاحكاً لأنك تحضر عملك باستمرار إلى المنزل، فأنت إما مشغول جداً، أو لم تكن منتجاً كما ينبغي أثناء ساعات العمل الرسمية. هل تعاني من شيء ما؟ هل لديك زملاء يبدو أنهم ينجزون عملهم في الوقت المحدد وفي العمل وليس في المنزل؟ ماذا عن العادات التي تجعل ذلك ممكناً؟ هل يأتون مبكرين إلى العمل؟ هل يأخذون العمل معهم إلى المنزل؟ هل تكون استراحة غدائهم أقصر؟ اصنع قائمة بالأشياء التي تشعر أنها تعطيهم هذه الميزة؟ ادرس القائمة. هل هناك شيء تعتقد أنك يجب أن تنجزه بشكل مختلف؟

شيء وحيد يجب أن تنجزه بشكل مختلف وهو التخطيط ليومك. ابدأ الصباح بتنظيم جدول بالمهمات التي يجب أن تنجزها قبل مغادرة المكتب هذا اليوم. دوّن المدة الزمنية التي تستغرقها كل مهمة على انفراد باعتقادك. لا تغش! وخلال يومك، ضع إشارات عند بداية ونهاية كل مهمة. كيف تم الأمر؟ هل استغرقت بعض المهمات وقتاً أكثر من المتوقع؟ هذه إشارة إلى أنه ربما توجد طريقة أفضل، للقيام بالمهمة وأنت لم تفكر بها من قبل. تستطيع أن تلجأ إلى وسيلة تكنولوجية لهذا التدريب باستخدام مدير اتصالاتك في الكومبيوتر الشخصي أو برنامج ماك. ضع نقطة

بداية ونقطة توقف لكل مهمة، تستطيع أن تضع المنبه في البرنامج ليرن عندما يحين وقت انهاء العمل. باختتام الأمور. كن حريصاً على تسجيل مدى التزامك بجدولك الأصلي عندما تجتاز كل مهمة. احرص على الاحتفاظ بسجل لكل بداياتك ونقاط توقفك فهذا سيساعدك في تحديد مناطق المشكلة.

تحدثنا الآن عن إدارة الوقت في المكتب. لكن من القائل أن وقت السفر ينبغي أن يكون وقت راحة؟ إذا كنت تقوم برحلة حتى تصل إلى عملك بواسطة الباص أو مترو الأنفاق، أحضر شيئاً ما يتعلق بالعمل والقراءة. اصنع «ملف السفر» الذي تحفظ فيه كل الأوراق التي تعمل عليها في الوقت الحالي. بهذه الحالة، تبقى في مكان واحد وتكون جاهزة لتحملها في رحلة الذهاب والعودة إلى المكتب. قد تستخدم الرحلة الصباحية أيضاً لتخطط ليومك، إذا تدبرت الحصول على مقعد في مترو الأنفاق، الباص، أو القطار، افتح مخططك (لديك مخطط. أليس كذلك)؟ ودون ما تحتاج لإنجازه اليوم. وقد تستخدم وقت رحلتك المسائية لتلق نظرة على مايتوجب عليك إنجازه في اليوم التالي.

الآن بالنسبة لأولئك الذين يقودون سياراتهم إلى أعمالهم. لا تحاولوا أن تقرؤوا أثناء القيادة. لكن، مازال بإمكانكم استخدام وقت القيادة لأكثر من مجرد القيادة. إذا توصلت إلى فكرة رائعة وأنت تقود، لا تتركها تعبر. وحالما تستطيع التوقف - لنقل، عند إشارة المرور، سجل ملاحظة أو اثنتين. معظم مخازن قطع السيارات والإكسسوار تبيع دفاتر ورقية التي قد تفي بالغرض أثناء اندفاعك السريع. والفكرة الأفضل هي استخدام مسجل ميكروفوني يدوي. لتسجل أفكارك على الفور.

بما أننا نتحدث عن خط رحلة العمل، فكر جيداً إذا كنت تتبع أقصر طريق إلى العمل أم لا. خطط لذلك بانتباه، آخذاً بالحسبان حركة المرور والمسافة أيضاً. تستطيع أن تفكر أيضاً في أماكن تزويد السيارة بالوقود والماء. هذا لن يوفر وقت رحلة العمل، ولكنه قد يُكسبك وقتاً لابأس به لمناقشات الصباح الباكر مع زملائك ومع عمال الشركة.

بمناسبة الحديث عن الزملاء، لعلك ستبدأ التفكير بطرق لتملق الآخرين - ليس أنت فقط - للحصول على إنتاجية فردية أكبر. ابدأ بنقل توقعاتك بوضوح. مثلاً: «سأكون بحاجة لهذا التقرير عند الرابعة من بعد ظهر الغد. فإذا لم نجهزه حتى ذلك الوقت، سنخاطر بفقدان هذا الحساب. إذا كان لديك أية أسئلة أو هموم، أرجوك حدثني بها طالما لدينا متسع من الوقت لنقوم بشيء ما لمعالجتها. شكراً».

بالإضافة إلى التواصل الواضح والصريح، تذكر أن تخطط للعمل، وأن تنفذ الخطة. اجلس مع الأشخاص الذين تعمل معهم وخطط للشهر، للأسبوع، أو حتى لليوم القادم فقط. احرص على إتفاق الجميع على أولوية المشاريع، والمواعيد القصوى لإنجازها، وعلى كيفية انجاز هذه المهمات.

بما أنك تستطيع أن تبقى مسؤولاً، لا تخشى من أن يتحمل الآخرون المسؤولية أيضاً. بينما لا ينبغي أن تشير بإصبعك وتقطب حاجبيك وترهب مرؤوسيك، أنت لست مضطراً لأن تكون تواقاً بشدة للتعبير عن التفهم ولقبول الأعذار. تفاعل بصدق وبمرونة إذا تلقيت عملاً ليس في حدود المعدل المطلوب.

رغم ذلك، تذكر أن تناقش مسائل العمل، لا شخصيات العمال. افصل الشخص عن المشكلة. ثم هاجم المشكلة، لا الشخص.

لا تحجم عن النقد البناء، لكن لا تنتقد فقط. أوجد الحلول. مسؤوليتك كمدير أو كزميل أن تعرض حلولاً بناءة للمشكلات التي اكتشفتها.

تذكر أن سواقة الإنتاجية الوحيدة الأكثر قيمة هي المعلومات. دع الناس يشعرون أنهم أقرب إلى ما تقوم به عبر تزويدهم بالمعلومات: نسخ عن المذكرات المهمة والوثائق الأخرى. أي ابقهم داخل «الحلقة» .

في الواقع هذه أمور صغيرة - لكنها حقيقية، أشياء واقعية، تستطيعون القيام بها. وهي ستتزايد. والمحصلة ستكون أكبر من الأجزاء. ستصبح أكثر إنتاجية، والأفضل من ذلك هو أنك ستشعر بأنك أصبحت أكثر إنتاجية.

القيادة - خطاب للمديرين والمشرفين

أيها القادة في شركة آكم المتحدة. أريد التحدث معكم بعبارات واقعية وعملية عما تعنيه القيادة.

إذا كنتم تبحثون عن تعريف بكلمات قليلة عما يُتوقع من المدير القيام به في منظمتنا، فهو أنه لا يتوقع منه أو منها القيام بأي شيء سوى التأكد من أن ما يجب القيام به قد أنجز فعلاً.

هل المدير قائد أم رئيس؟

إن المديرين الفاعلين حقاً هم قادة، لارؤساء. فالرؤساء يصرخون مطلقين الأوامر، بينما يعطي القادة التوجيه - ليس فقط «التوجيهات» بل الوجهة أيضاً. إن الرؤساء، بشكل طبيعي، على حق دائماً. فيما يرغب القادة بالاعتراف أن الآخرين أيضاً يمكن أن يمتلكوا أفكاراً جيدة. وإذا كان الرؤساء يتنمرون فالقادة يحفزون. والرؤساء يرعبون أما القادة فيعلمون. الرئيس سائق، القائد مدرب. والرئيس يتربع فوق مبدأ السلطة، فيما يدعم القائد مبدأ الإرادة الطيبة. الرئيس يثير الخوف، أما القائد فيبعث الحماس. وإذ يصدر الرئيس أمر «اذهب»، يقول القائد، «دعونا نمضِ.»

هذا كله جيد وطيب - فالأشخاص الملهمون، يقودون أكثر مما يرأسون. ومع ذلك فإن الإدارة ليست معنية بالإلهام وحسب. إن الإدارة الفعالة معنية بالسيطرة على الوقت والمال والأشخاص. «الإدارة التنفيذية» هي من تعنى بشؤون الوقت والمال من العمل. ويتضمن الميزانية، وسياسات الشركة والإجراءات. أما القسم المعني بالأفراد فيتضمن التوظيف، والتدريب، والإرشاد، ووضع الأهداف، والتحفيز، والاستشارة، وإذا دعت الحاجة، الفصل من العمل.

الآن، كمدير سيتم الحكم عليك بشكل رئيسي على أساس مدى كفاءة موظفيك. بالتالي، فالقائد الفعال يكرس معظم وقته لتطوير وتحسين أعضاء هيئته. انفق ثلاثة أرباع وقتك على الأقل في العمل على جانب «الناس» من عمل الإدارة، وفقط حوالي

ربع وقتك على «الإدارة التنفيذية». إذا أمضيت وقتاً أكثر من ذلك على التنفيذ، فأنت تدير، لكنك لا تقود.

دعونا الآن نتحدث عن أسلوب القيادة. هناك أكثر من طريقة صحيحة للقيادة. بإمكانك أن تطلع وتختار طريقتك المفضلة من القائمة التالية :

- بإمكانك أن تقود من خلال جعل نفسك مثالاً يحتذى به. وهذا يعني أن تعمل، بجد أكثر من أي شخص آخر في المكتب وأن تعرف حول خط الإنتاج أكثر من أي شخص آخر. القيادة عن طريق تقديم المثل هي عمل شاق على نحو لا يصدق. وهي واحدة من أفضل أساليب القيادة الناجحة باستمرار.
- بإمكانك أن تقود بواسطة التشجيع. فمنذ بدايات علم النفس العلمي، أظهرت الأبحاث والدراسات مراراً وتكراراً أن الناس يستجيبون على نحو أفضل للتعزيز الإيجابي لا السلبي. وهم يتعلمون أسرع، ويطيعون برغبة وجاهزية. تعلم أن تستمتع فعلياً بإنجازات هيئتك. قل دائماً شيئاً إيجابياً، مشجعاً، وملهماً.
- بإمكانك أن تقود من خلال التعليم. وهذا يتطلب خبرة فنية رفيعة المستوى ورغبة لا تتعب بمشاركة معرفتك. وتحتاج إلى أن تنمي في داخلك شغفاً بحل المشاكل.
- وقد تمارس القيادة من خلال التحفيز، التشجيع الذي لا يكل لأفراد الهيئة لتحسين أدائهم، والعمل بجد، وذكاء أكثر. يتطلب أسلوب القيادة هذا نصب الأهداف بطريقة شفافة وعلى نحو متكرر. ولتكن المكافآت مرئية وملموسة ومتاحة» استخدم أشخاصاً جيدين وهيئهم للترقية.

وقد أغفلنا أسلوب قيادة شائع للغاية من القائمة قائمة الكثير من المديرين الذين يحاولون القيادة من خلال التهديد. هذا ليس أسلوب قيادة على الإطلاق. إنه دفع. أنت تقود من المقدمة وليس من الخلف. منظمتك تشبه السباغيتي، والأسهل سحبها بدلاً من دفعها!

يخلق القائد الفاعل الوفاء. وهذه خاصية لا تشترى ولا تفرض. فالوفاء يكتسب. والمديرون الذين يكتسبونه يقومون عادة بما يلي :

- يعاملون الناس بإنصاف.
- يمكن الوصول إليهم دائماً.
- يستمعون جيداً.
- يعترفون بالإنجاز.
- يمدحون الإنجاز.
- يكافئون الإنجاز.
- يكونوا أوفياء. ففي الوقت الملائم، يساند المدير الناجح موظفي هيئته، ويدافع عنهم أمام الإدارة الأعلى، وإذا دعت الحاجة، أمام الزبائن.
- هم عون دائم ويعجلون بإنجاز الأمور المهمة بالتنسيق مع الأقسام مع المناطق الأخرى من الشركة.
- يؤكدون على أن المديح يعطى عند اللزوم.
- هم مطلعون على نحو يمكن الاعتماد عليه.
- إنهم مدربون ومستشارون وأساتذة عظيمون.
- يمتلكون معنىً واضحاً للهدف وهم يتبادلون ذلك مع الآخرين.

هناك نقطة أخيرة في هذا الخصوص هي أن القائد الفعال يمتلك فهماً وحساً واضحاً بالهدف. وتبقى هذه النقطة هي الجانب الأهم في القيادة، وعليها ترتكز بقية النقاط الأخرى.

التفاؤل - خطاب إلى مجموعة موظفي مدير ما

في الثاني من تموز عام ١٨٦٢، كان جيش الاتحاد على وشك خسارة معركة «غيتسبرغ»، وبوقوع خسارة كهذه، كان سيمكن وضع حد ليس فقط للحرب الأهلية،

بل وأيضاً للولايات المتحدة كأمة واحدة وموحدة. ولكان للولايات المتحدة الشمالية جار يمتلك العبيد على حدودها الجنوبية. وكل ما كان على الحكومة الكونفدرالية القيام به هو أن تستولي على الأرض المرتفعة، بينما لم تستطع قوات الاتحاد حتى تلاوة صلاة.

كانت نهاية خط قوات الاتحاد - جناحه، وهو النقطة الأكثر عرضة للهجوم - تشغله فرقة من ولاية ماين لحقت بها خسائر جسيمة قادها الكولونيل «جوشوا تشمبرلين »، وقد كان أستاذاً في البلاغة في جامعة بودوين. هاجمهم المتمردون مراراً، لكن تشمبرلين ورجاله صمدوا بطريقة ما.

أخيراً وقع هجوم كبير. وكانت فرقة تشمبرلين المنهكة، دون مؤونة وعتاد. فكان لابد من الاستسلام.

لكن تشمبرلين عرف أن استسلام الجناح يعني خسارة المعركة، وبالتالي خسارة الحرب. فاختار تشمبرلين وهو المدرّب كأستاذ، لا كعسكري في حال من الإحباط واليأس والقلق طريق التفاؤل.

أمر رجاله بالهجوم على العدو - باستخدام الحراب في حال نفاذ الذخيرة الحربية. وقد صدم الكونفدراليون، فتراجعوا ثم استسلموا.

انحسر مد غيتسبرغ، وحقق الاتحاد في اليوم التالي نصراً قضى على قدر الكونفدرالية قضاءً مبرماً وأكد انبعاث الاتحاد.

برأي جميع الكتاب. كان تشمبرلين رجل علم يتكلم برقة. لم يقد قواته بالإرهاب، بل بإلهامهم الثقة بالنفس والتفاؤل، وقد عاش تفاؤله أطول من ذخيرته. وفي النهاية، كان أكثر فاعلية. وصار مؤكداً أن التفاؤل ينتقل بالعدوى.

بالطبع. ليست كل المشاعر التي تنتقل بالعدوى إيجابية. فالكآبة، والشك والانهزامية تنتقل بالعدوى أكثر من التفاؤل. إذا سمحنا لهذه المشاعر بالسيطرة علينا، سنخلق الهزيمة. ومع ذلك ليس من الضروري أن يكون النصر حليفنا فقط لأننا نشعر

بالتفاؤل، لكن إمكانية أن ينتشر الموقف الانهزامي ويتسبب في وقوع الكارثة هي أكثر احتمالاً من أن يخلق الموقف التفاؤلي أي نتيجة سلبية. إذاً، بالانهزامية، قد نخسر كل شيء، بينما بالتفاؤل ليس لدينا ما نخسره، وربما كان ثمة الكثير لنربحه.

كن واثقاً، أن التفاؤل والنزعة الانهزامية هما مجرد مشاعر. لكن المشاعر هي الوقود. إنها لا تقرر نجاحنا، لكنها إما أن تقود إليه أو تتسبب بفشلنا. وبالتالي، ما الطريقة لبث «التفاؤل» ؟

الجواب على وجه التحديد هو أن لا ننكر حقيقة وجود النكسات، والتحديات، والمشكلات والكوارث، وإنما يجب أن نؤمن ونبث الإيمان بقدراتنا على التغلب عليها بل والاستفادة منها.

عندما انزوى توماس ألفا أديسون في مخبره لاختراع المصباح الكهربائي، قال لأحد المراسلين الصحفيين إنه قد جرب أكثر من ١٦٠٠ سلكاً أساسياً محتملاً لمصباحه، فشلت جميعها.

فعلق المراسل: «لابد وأنك محبط لإضاعة الوقت في المخبر».

أجابه أديسون: «لا على الإطلاق، لم أضع شيئاً، فالآن بت أعرف أن ١٦٠٠ شيء لن ينجح.

لقد توصل أديسون إلى طريقة إيجابية وصحيحة للنظر إلى تجربته. وهذا قاده بالطبع إلى النجاح النهائي.

ومهمتنا، بصفتنا مديرين، هي أن نساعد الموظفين على النظر إلى تجاربهم بشكل إيجابي. هل اتصل زبون متشكيا حول جهازه؟ انظروا إلى الأمر كفرصة لإقناع هذا الزبون بتسوية هذه المشكلة. اغرسوا هذا الموقف في أنفسكم، وسينتقل هذا بدوره إلى أفراد فريقكم.

كلمات وعبارات يمكن استخدامها

نصيحة

يفكر ملياً

يناق

مستقبل

يعلم

يخطط

ينصح

يسيطر

يقيم

يعيد الاعتبار

درس

يتغلب

يحلل

يستشير

يعجل

يستثمر

يدير

تعطل مفاجئ

يساعد

يعيد التفكير

يصيغ

يقود

يرشد

كلمات وعبارات يفضَل تجنبها

أريد شكلاً أفضل

لا تأتي إلي بخصوص ذلك

ميؤوس منه

يلوم

لا أريد أن أسمع هذا

أحمق

لا أستطيع القيام بذلك

لا تقلق بصدده

مدمر

مشوّش

كارثة

يفسد

لا تطلب

مستحيل

كارثة

انفجر

أعبث

أزمة

خطأ

مضلل

طلب

اكتشفه بنفسك

يجب

٣٠

التماس الخدمات

إذا كنت تتطلع إلى التماس خدمة بتلك الطريقة التي تتطلع فيها لنزع عصب من أسنانك، فأنت في صف الأغلبية بالتأكيد. سحب العصب صعب التحمل، وكذلك الالتماس: طلب شيء ما مقابل لا شيء.

هكذا يفكر معظمنا بطلب إسداء خدمة.

هل تريد جعل الأمر أسهل من أجل الحصول على ما تريده؟ ابدأ بإعادة التفكير في تعريف كلمة: خدمة. اشطب التعريف القائل على أنه توسل للحصول على شيء مقابل لا شيء، واستبدله بهذا التعريف: طلب إسداء خدمة ما هو منح شخص ما فرصة لمساعدتك.

وهذه فرصة. إذ إن معظم الناس يستمتعون بمساعدة الآخرين، وطلب المساعدة يعزز طاقة المساعد. إنه إطراء ومظهر من مظاهر الثقة. إنه فرصة لتوفير إحساس مريح بذات المرء.

وهناك المزيد، لا يقوم عالم الأعمال فقط على قطع أعناق الآخرين ولكم المنافسين. يصعب التصديق أحياناً، أن عالم الأعمال يعمل وفقاً لمعتقد مشترك ألا وهو أن ماتقوم به يعود عليك في النهاية. إن القيام بخدمة لزميل يدل على النوايا الطيبة. يعترف معظم زملائك بذلك ويتوقون إلى فرصة لتقديم خدمة قد تعود عليهم بالفائدة فيما بعد.

إيجاد طريق القلب

توصل إلى طريق القلب بوضع نفسك في الإطار الذهني الصحيح. انزع من رأسك

تلك الفكرة البالية بأن الخدمة تعني أخذاً دون عطاء. فكر فيها كعرض لفرصة، تغلب على العطالة الذاتية التي تسبق الخطوة الصعبة الأولى: طرح الموضوع.

ابدأ بإيجاد أساس للطلب – «عملنا مدة طويلة، لذا أشعر بالراحة وأنا أطلب منك إسداء خدمة لي». وإذ تفعل ذلك، بيِّن ما تريده:

- كن واضحاً ومحدداً حول ما تريده.
- اشرح كم ستفيدك هذه الخدمة. فهذا يعطي الشخص الآخر طريقة لقياس مدى ماسيقدمه لك من خلال تلك المساعدة.
- عبر عن امتنانك.

تذكر أيضاً أن تعبر عن نفسك بعبارات إيجابية، وإذا أمكنك أن تقدم بديلاً، قم بذلك – فقط لا تحاول إخفاء التماس الخدمة بجعلها تبدو كصفقة تجارية.

تجنب المآزق

إن الخطأ الأكبر الذي يقدم عليه الناس هو الاعتذار عند التماس الخدمة: «آسف لطلب ......» فهذا مساو لإنذارك الشخص الآخر بأنك على وشك جعل حياته بائسة. وهذا يجعله يحترس أيضاً ويعتقد أنك على وشك أن تطلب طلباً غير معقول.

- لا تعتذر.
- لا تقل للشخص الآخر كيف يجب أن يشعر حول طلبك: «أعرف أن هذا مزعج .....» أو: «أكره أن أطلب منك .....»

لا تحاول أن تخفف من الطلب بتحجيمه: «جوي، هذا سيأخذ من وقتك نصف ساعة فقط.» هذا قول جيد – إذا كان تقييماً صحيحاً للجهد الذي تطلبه. لا بد وأن جوي سينزعج خصوصاً، إذا استغرق أداء هذا المعروف ساعتين أو ثلاث أو أكثر. لا تصغر الطلب. ولا تكذب.

عبر دائماً عن امتنانك، لكن تجنب عبارات مثل «أشكرك سلفاً.» فهذا يعني أنك ضمنت موافقة الشخص الآخر على إسداء الخدمة - وهذا مقيت دائماً. وقد ينتهي الأمر بإحراجكما معاً.

ثلاث رسائل نموذجية

التماس توصية

عزيزي إد :

تربطنا علاقة عمل رائعة تخولني في الواقع أن أطلب منك إسداء خدمة لي.

أحتاج إلى رسالة توصية موجزة إلى شركة ويلدورف لمساعدتنا في الحفاظ على عقد مهم معهم.

وقد طلب منا أن نقدم عرضاً حول تزويد بعض الأجهزة مع صيانتها. لاداع لأن أخبرك بمدى أهمية هذا العمل بالنسبة لنا. إذا تفضلت بالإشارة إلى النقاط التالية عن تجربتك معنا سيكون ذلك عوناً كبيراً لنا:

- أننا نقدم قيمة عالية.
- أننا نؤمن خدمة عالية المستوى للزبون.
- أننا نقوم بالرد على الحالات الطارئة خلال ثلاث ساعات.

إد، إننا نعمل وفق جدول صارم لإنجاز جدول ويلدورف الدقيق، لذا سأقدر إرسالك الرسالة قبل الثالث من نيسان. ستكتب إلى :

السيد فرانك ميللر

الرئيس

شركة ويلدورف

الشارع الثالث والعشرون ٤٤٤

وارين تاون،

اتصل بي من فضلك إذا كانت لديك أية أسئلة. أقدر وقتك واهتمامك.

المخلص،

سام كورن.

تغيير موعد الاجتماع

عزيزي توم:

أنا أتطلع لمقابلتكم حول المشروع إكس. وقبل يوم أو يومين، اكتشفت ثلاثة مواقع تسويق جديدة مناسبة للمشروع، وسيكون الأمر لصالحنا معاً إذا توفر لي القليل من الوقت للكشف عن هذه الأمكنة.

وبالتحديد، سأحتاج إلى أربعة أيام أخرى للقيام ببعض الأعمال الميدانية. هل تستطيع تأجيل الاجتماع إلى الرابع من شباط؟

من فضلك اتصل بنا هاتفياً أو على الفاكس. أعتقد أن استثمار قليل من الوقت الإضافي سيعود بالنفع.

المخلص،

رون شيلدون.

تمديد الموعد النهائي

عزيزتي الآنسة سكلتز :

أظن أن هذا الوقت مناسب لإعطائك تقريراً حديثاً حول المشروع إكس. لقد أتممنا المراحل الثلاث الأولى في المشروع، لكننا نجد أن البحث في المرحلة الرابعة يستهلك وقتاً أطول مما توقعنا. أعرف أنك لا تريدين أي تغيير في أسلوب العمل في هذا المشروع المهم جداً خصوصاً في هذه المرحلة المتقدمة. لذلك، أطلب أن توافقي

على تمديد الموعد النهائي لإتمام المشروع بأكمله حتى السادس عشر من آذار.

أنا واثق أن النتائج الحسنة ستبرر الوقت الإضافي الممنوح لهذه المرحلة. اتصلي بي من فضلك لنعلن عن الموعد النهائي الجديد أو لمناقشة التعديل المقترح على الجدول.

المخلص،

المدير العام، روبرت بينيت.

ثلاث مذكرات نموذجية

طلب متطوعين

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: قسم خدمة الزبائن

من: المدير، تود بوينتر

الموضوع: مطلوب متطوعين

سنعمل في عطلة الأسبوع القادم (أيلول ٢٣ - ٢٤) مع شركة (بيلد - إي - هوم) للمساعدة في بناء منازل للعائلات المحتاجة. وقد مُنح قسمنا فرصة المساهمة في هذا المشروع القيم. ووفقاً لذلك، فإنني أطلب متطوعين لعطلة نهاية الأسبوع.

ليس مطلوباً مهارات خاصة، والمتطوعون سيرتجلون كل شيء. فالمطلوب هو وجود الرغبة بالمساعدة لجعل حياة عائلة أفضل في مجتمعنا.

يتذكر أولئك الذين تطوعوا في عطلة السنة المنصرمة عملهم لا كتضحية، بل كوقت مثمر أمضوه مع أشخاص طيبين آخرين. للانضمام إلينا، اتصلوا بي من فضلكم على الرقم ١٢٣ بحلول عصر الخميس.

تغيير وقت الاجتماع

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: بل ويليامز وغايل ستورك

من: تيد ماثيوز

الموضوع: تغيير موعد الاجتماع.

عزيزيّ بل وغايل، أعتقد أنه بالنظر إلى التطورات التقنية الجديدة الجارية مباشرة على إنتاج الأجهزة الصغيرة، ينبغي تأجيل اجتماع بدء الإنتاج لأسبوع على الأقل، وهذا سيعطينا وقتاً كافياً للحصول على تقرير حديث من قسم الهندسة.

اعلم أنني تحت نصل سكين الموعد النهائي، لكننا لا نستطيع تجاهل التغيرات التي توشك أن تقع. إذا لم ننتظر من أجل الحصول على معلومات جديدة، فهناك احتمال كبير بأن نضطر إلى إعادة النظر في زيادة الإنتاج على كل حال – وبالتالي نضيع المزيد من الوقت.

إذن هل نستطيع أن نجتمع في الرابع عشر؟ أرجو أن تبلغاني.

استعمال المكتب

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: بن ماركس

من: سيليا راندولف.

الموضوع: استعارة مكتبك.

إن موعد قدوم جيم ماثيوز من شركة أكونتيك لحضور الاجتماع هو يوم الجمعة. علمت لتوي أن غرفة المؤتمرات محجوزة في ذلك اليوم. وكما تعرف، إن مكتبي صغير. وهذا يعني أننا لا نملك مكاناً نجلس فيه السيد ماثيوز في اجتماع

استراتيجي أساسي. هل لك أن تخلصني من هذا المأزق بإعارتي مكتبك؟ سنحتاج المكان لمدة ثلاث ساعات، من التاسعة حتى ظهر، الرابع عشر من هذا الشهر، في تلك الأثناء. أستطيع أن أستضيفك في مكعبي المتواضع بكل رحابة صدر، طبعاً.

بن، إذا استطعت تأمين المكان لفترة الصباح، سيخرجني ذلك فعلاً من المأزق. اتصل بي لتعلمني بقرارك.

ثلاث مكالمات تلفونية نموذجية

طلب مرجعية

المتصل: مرحباً، جاك. هذه بات سميث من شركة (T&R). أريد أن أطلب منك خدمة.

المجيب: أوه ؟ تفضلي.

المتصلة: طلبت شركة (اكس واي زد) لتوها منا أن نقدم عرضنا لتركيب جهاز صغير، وهذا النوع من الأعمال يشبه العمل الذي قدمناه لكم السنة المنصرمة. وقد نجح المشروع نجاحاً باهراً من وجهة نظرنا، وأعتقد أنكم تنظرون بالمثل إلى الأمر؟

المجيب: لقد سررنا بالفعل.

المتصلة: أعتقد أنك تعرف السيد سام ماكسويل من شركة (اكس واي زد) أيضاً؟ هل أنا مصيبة؟

المجيب: أجل، أعرفه حق المعرفة.

المتصلة: هذا ما ظننته. ويبدو لي أنك تمثل مرجعاً مثالياً. ما أود طلبه منك هو أن تتصل بالسيد ماكسويل وتخبره شيئاً ما عن نوع العمل الذي قدمناه لك. هلا فعلت ذلك؟

المجيب: نعم، بالتأكيد.

المتصل: سيكون من المفيد إذا أكدت على كفاءة التركيب والتأثير القليل الذي سببه على عملك الروتيني. إن شركة (اكس واي زد) مهتمة جداً بالوقت الذي سيستغرقه التركيب. هل لديك رقم السيد ماكسويل؟

المجيب: نعم.

المتصلة: هل من الممكن أن تجري الاتصال اليوم؟

المجيب: بأسرع ما أمكن.

المتصلة: سأقدر ذلك حقاً. هذا العقد سيكون أساسياً بالنسبة لنا. إنه يعني الكثير.

المجيب: حسناً، سأتصل هذا الصباح.

المتصلة: هذا رائع. سنكون ممتنين لأي نوع من الكلمات اللطيفة التي قد تقولها أتمنى أن أستطيع قريباً رد هذا المعروف.

تغيير في خطط الاجتماع

مارك، أنا كيلي بريسللر. لدي خدمة أطلبها منك. سيتواجد جاك غرين من شركة (يونغ بلاد) سيكون هنا في المدينة يوم الاثنين. وهو خبير بنوع العمل الذي سنقوم به في المشروع اكس. أود فعلاً أن أستفيد من وجوده في البلدة. أعرف أننا نريد أن نحافظ على حصرية اجتماعاتنا، ولكن هلا تدبرت أمر إفساح مكان له؟ فآراؤه تستحق الحصول عليها.

تغيير في موعد الدفعة

بن، أنا مورفي. لدي مشكلة آمل أنك تستطيع مساعدتي في حلها. كما تعلم، عندما جهزنا الدفعة لطلبيتنا الأخيرة، كنت أعوّل على توافق جدولنا مع جدول الزبون الذي نعمل معه، (سينجر آند ....). حسناً، لقد أخروا المشروع لثلاثة أسابيع. وبالتالي، سيكون عظيماً إذا استطعنا إعادة تحديد موعد جديد لآخر دفعتين لك – بالتحديد من ٣ أيلول حتى ٢٠ أيلول، ومن ٥ كانون الأول إلى ٢٨ كانون الأول. هل يناسبك ذلك؟ فهذا رائع بالنسبة لنا.

كلمات وعبارات يمكن يجب استخدامها

أستفيد	ممتن
ملائم	عاجل
من فضلك	يستفيد
أقدر	اللحظة الأخيرة
سأرد لك الجميل	عون كبير
اعتمد على	صديق مشترك
أسأل	متطوع
طوارئ	حاجة
طلب	مريح
أساعد	شكراً لك
خدمة	

كلمات وعبارات يُفضل تجنبها

أعلم أنني أستطيع الاعتماد عليك	يجب
لا أحب أن أطلب منك	آسف لطلبي
لا مشكلة بالنسبة لك	أملي الأخير
من السهل عليك	تدين لي بذلك
لا وقت أبداً	أمر مزعج
أكره أن أطلب	لايمكن أن تخذلني
ينبغي أن	ماأطلبه ليس بالشيء الصعب

٣١

الدعوات المشجعة

الدعوات هي أفعال أخذ وعطاء معاً. إنها تطلب حضور الشخص، ومشاركته، ووقته، وأحياناً موهبته، وفي الوقت نفسه تقدم لذلك الشخص والوقت، والضيافة، وربما حسب المناسبة، توفر الفرصة والشرف. وبالتالي على لهجة الدعوة أن تعكس طبيعتها المزدوجة هذه. فليست الفكرة أن تكون محترماً وممتناً، بل أن «تروج» قيمة ماتعرضه.

إيجاد طريق للقلب

والدعوات، حتى في سياق العمل، هي وثائق اجتماعية بالتأكيد. ويجب أن ترتكز على الكياسة والصدق.

- وضح أن حضور المدعو أو مشاركته مرغوبة حقاً.
- « قم بترويج» الحدث. احرص على أن يفهم المدعو ماهو مطلوب منه والفائدة التي سيجنيها من فعل ذلك.

إن دعامة هاتين الرسالتين هي المعلومات. فمهما كانت الدعوة، هي واسطة نقل مجموعة معلومات بسيطة لكنها مهمة على نحو حاسم. يجب أن تحقق الدعوة الأسئلة الخمسة المعروفة جيداً بالنسبة للصحفيين ومراسلي الأخبار:

- من؟ احرص على أن توضح الدعوة من هو المدعو بالضبط. يجب مراجعة الأسماء أكثر من مرة للتأكد من صحة التهجئة. هل الزوجات مشمولات بالدعوة؟
- ماذا؟ ما هو الحدث الذي يتم التعامل معه وماذا يتضمن أيضاً بالضبط؟ (عشاء؟

غداء؟) ماذا تتوقع من المدعو أن يفعل، إذا توجب عليه القيام بتصرف ما، في هذا الحدث؟ (يلقي خطاباً؟ المشاركة في مناقشة جماعية)؟

- متى؟ التاريخ والوقت.
- أين؟ المكان - كن حريصاً أن تشمل الدعوة إرشادات إلى الموقع، إذا كان المدعو لا يعرف المنطقة تماماً.
- لماذا؟ ما هو الهدف من الحدث أو المناسبة؟ كن حريصاً على وضوح ذلك، خصوصاً، إذا طلبت من المدعو إلقاء كلمة أو تقديم.

من الضروري أيضاً ذكر أرقام هواتف للاتصال في حال كان لدى المدعو أسئلة أو استفسارات. حدد أيضاً موعداً أخيراً للرد على الدعوة في حال الاعتذار.

تجنب المآزق

تواجه دعوات العمل مشكلتين شائعتين:

١- معلومات خاطئة، أو غير كاملة، أو غير واضحة. فاحرص على وجود الأسئلة الخمسة في دعوتك. وتأكد من أن المعلومات صحيحة.

٢- نبرة غير لائقة. تبدو بعض دعوات العمل مثل تنفيذ طلب. وثمة خطأ آخر شائع جداً هو صياغة الدعوة بتعابير اعتذارية. «أكره أن أسألك القدوم إلى مأدبة أخرى من تلك المآدب المملة، لكن ليس لدي خيار آخر». إذا لم تستطع أن تقدم دعوة مشجعة، فمن الأفضل أن تعيد التفكير بالمدعو، أو بالحدث، أو بالإثنين معاً.

ثلاث رسائل نموذجية

دعوة للتحدث في اجتماع عمل

عزيزتي الآنسة لورانس،

إحدى أجمل ذكريات عملي هي الخطاب الذي ألقيته في شيكاغو السنة المنصرمة. لم يكن ما قلته تنويرياً وشفافاً فقط، بل مبهجاً أيضاً. عندما اجتمعت

البارحة مع لجنة مؤتمر (إكس واي زد) السنوي، نوهت للمجموعة كم سيكون رائعاً أن نحظى بشخص مثل سارة لورانس للتحدث. فطلب مني أحد أعضاء اللجنة، أن أدعوك للحضور.

إذا نجحت في إقناعك بالتحدث فسأقدم فائدة جمة لشركتي. لقد أرفقت نشرة إعلانية تصف الحدث وتحدد الوقت والمكان. ستتاح لك فرصة لقاء ومخاطبة أرفع الشخصيات في عالم صناعة المنسوجات. واختيار الموضوعات منوط بك، رغم أنني أقترح طرح مسألة ساخنة جداً في صناعتنا الآن وهي إدخال الحاسوب إلى عملية الجرد.

بالإضافة إلى توفير فرصة لك لتتعرفي إلى قادة الصناعة، فإننا نقدم وجبة شهية بمناسبة هذا الحدث. أما مكافأة المتحدث الشرفية فتبلغ ٥٠٠ دولار، بالإضافة إلى دفع كافة النفقات الأخرى.

أرجو أن تفكري في هذه الفرصة، ولطفاً اتصلي بي على الرقم ٥٥٥-٥٥٥-٥٥٥ قبل الخامس من أيلول.

المخلص

مايكل وول

نائب الرئيس.

دعوة للانضمام إلى منظمة تجارية

عزيزي فرانك وليامز:

كان التحدث إليك في ذلك اليوم حول مؤسستنا، تريد فوكَس أسوسييشن، أمراً ساراً للغاية. إن المؤسسة تضم مجموعة رائعة من الأشخاص المميزين في هذه الصناعة.

وقد سررت عندما علمت برغبتك في الانضمام إلينا، وناقشت الأمر مباشرة مع الأعضاء في آخر اجتماع لنا. وقد وافقوا بحماس على تقديم هذه الدعوة.

سنكون مسرورين إذا حضرت اجتماعنا المقبل يوم الاثنين، الثالث من تشرين الثاني في الساعة الثامنة مساء، في قاعةووندر روم في فندق غراند هوتل، الواقع في شارع ١٢٣٤ إيست بِل. حيث ستتاح لك فرصة حضور أحد اجتماعاتنا، وستمنح تمثيلاً كامل العضوية، ويشمل ذلك الفوائد والمسؤوليات والمستحقات.

أتطلع لمقابلتك هناك. إذا كان لديك أية أسئلة قبل ذلك الموعد، اتصل بي من فضلك على الرقم ٥٥٥-٥٥٥-٥٥٥.

المخلص،

جان بيكر

دعوة لقبول جائزة

عزيزتي الآنسة ستانديش:

يقدم نادي الخدمة كل عام جائزته ميل هاوس للأشخاص الذين أظهروا التزاماً استثنائياً بخدمة الجماعة. ويسرني أن أعلمك أن لجنة الجائزة صوتت لمنحك جائزة الـ ميل هاوس لهذا العام تقديراً منها لسجل خدمتك الطويل والمتميز.

سنتشرف بقبولك الجائزة وحضورك عشاء الجائزة السنوي، والذي سيقام في الثالث من كانون الأول في الثامنة مساءً في فندق غراند هوتل، شارع داون تاون١٢٣٢٤.

ألتمس منك الاتصال بي على الرقم ٥٥٥٥ - ٥٥٥ - ٥٥٥ للإشارة إلى قبولك الجائزة وإمكانية حضورك العشاء ومراسم تقديم الجائزة.

لك مني أحر التهاني وعميق الشكر.

المخلص،

بيتر والد

رئيس لجنة الجوائز

ثلاث مذكرات نموذجية

دعوة اجتماع - صيغة مختصرة

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: هيئة قسم التسويق

من: مدير قسم التسويق، أرنولد بوث

الموضوع: اجتماع لجنة تسويق البرامج الالكترونية.

قد يرغب أولئك الذين يستفيدون حالياً أو يخططون للاستفادة من اتفاقية ماركت بلان سوفت وير الجديدة بحضور الإجتماع الإقليمي يوم الجمعة، في الثالث من أيار الساعة الثالثة بعد الظهر في قاعة المؤتمرات في الطابق الثالث. سيحضر الاجتماع مندوباً عن شركة خطة التسويق للإجابة عن أسئلتكم فيما يتعلق ببرامج السوفت وير.

اجتماع - صيغة مطولة

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: هيئة قسم التسويق

من: أرنولد بوث مدير قسم التسويق

الموضوع: اجتماع لجنة تسويق برامج الكومبيوتر:

إننا نقيم حالياً نظام برمجة حديث، نأمل أن يمكننا من تقييم أداء منتجاتنا في السوق بكفاءة وسرعة أكبر.

يَعد هذا البرنامج برفع شأن بالمنظمة، وجعلنا أكثر مرونة، وأسرع استجابة للسوق، والأهم من ذلك، أكثر قدرة على اتخاذ قرارات حيوية ودقيقة.

باختصار، يمكن لبرنامج خطة التسويق أن يجعل حياتكم أسهل وأكثر فائدة. هذا إذا:

١- عرفتم كيف تستخدمونه.

٢- كان مفيداً لكم فعلاً.

ستتاح الفرصة لكم لاكتشاف هذا البرنامج يوم الجمعة في الثالث من أيار، في الثالثة بعد الظهر، في قاعة المؤتمرات في الطابق الثالث، اكتشفوا كيف يعمل وإذا كان مفيداً بالنسبة لكم. سيكون هناك مندوباً عن برنامج خطة التسويق لعرض المنتج والإجابة عن كل أسئلتكم.

قد يكون ذلك أداةً مهمة بالنسبة لنا. حضور هذا الاجتماع سيمنحكم الفرصة لاستغلال الوقت ومجاراة هذه التقنية الجديدة.

دعوة لحضور حفلة وداع

التاريخ: ٠٠ / ٠٠ / ٠٠

إلى: هيئة المحاسبة

من: بام دينر المديرة

الموضوع: حفلة وداع لإد ميك.

كما تعلمون جميعاً، سيتقاعد «إد ميك» بعد ما يزيد على العشرين سنة من العمل مع شركة بولد وبولدر.

سواءً كنتم هنا كل هذه السنوات أو فقط لبضعة أشهر، فلا بد أنكم قد أعجبتم به وحملتم له مشاعر الاحترام. ولابد أنكم ترغبون بأن تقدموا له وداعاً صادقاً نابعاً من القلب.

ستتاح لكم الفرصة يوم الجمعة، الخامس من أيار في الساعة الرابعة عصراً في غرفة الطعام. سنحتفل بالعشرين عاماً التي أمضاها «إد» معنا وسنقدم له شكرنا وأفضل تمنياتنا. سيتوفر الطعام والشراب.

انضموا إلينا من فضلكم.

ثلاث مكالمات هاتفية نموذجية

اجتماع لبحث معلومات:

المتصل: صباح الخير، أوتيس. أنا بيري. سنلتقي أنا وبن كارلسن، وكلير تومبس، وإد سبيرو لمناقشة برنامج المحاسبة الجديد. أعرف أنك لا تعمل في برمجة المحاسبة كل يوم ولكنني اعتقد أنك ستجد معلومات مفيدة في هذا البرنامج بما أنك تعمل معنا إلى حد ما.

هل ترغب بالانضمام إلينا يوم الثلاثاء؟

المجيب: نعم، يبدو أن الأمر يستحق الحضور.

المتصل: عظيم! عرفت أن هذا الأمر يهمك. سنلتقي يوم الثلاثاء في الثالثة، في مكتبي، أراك عندئذٍ.

دعوة إلى غداء

«كيلي» أنا «سام وينستين» من شركة بينتون أند هارت. مضى زمن طويل على لقائنا الأخير. وتحديداً، لم تسنح لي الفرصة لمقابلتك منذ أن قدمت شركتي الصنف الجديد من الأجهزة. أعتقد أنك تريدين معرفة المزيد حول مزاياها، وأعتقد أن أفضل طريقة لتعريفك بالصنف ستكون على الغداء. هل أمر لأصطحبك؟ لنقل في الثانية عشرة والنصف يوم الثلاثاء أو الخميس من الأسبوع المقبل؟

حفلة مفاجئة لموظف الشهر

المتصل: لاري، أنا مارلا. لقد اختير « تيد ويليامز» للتو كأفضل موظف في الشهر. وقد فكرنا أنا ومايك جونز، وبيلي تايلور، ورون شيلتون، وباتي ليس، بتقديم شيء خاص بالمناسبة كأن نقيم حفلة مفاجئة. أنت صديق طيب لتيد ولم نشأ أن نقيم هذا الحفل الصاخب بدونك. هل تستطيع الحضور يوم الجمعة، في الرابعة، إلى غرفة المؤتمرات.

المجيب: طبعاً، يبدو ذلك رائعاً.

المتصل: حسناً. مولنا الأمر بقليل من النقود، لذا لا داعي لأن تدفع أي مبلغ. الشيء الوحيد المطلوب منك هو الحضور هناك - الساعة الرابعة، الجمعة، غرفة المؤتمرات - وألا تبلغ تد بالخبر!

«إنها حفلة مفاجئة». أنت تعرف «تد». لن يوافق على تصرف كهذا إذا عرف الأمر.

المجيب: سرك في أمان معي.

المتصل: عظيم، أراك هناك.

ثلاث رسائل إلكترونية

دعوة لحفلة بعد العمل

جيم، جاك، جين وهارولد:

أقلع مشروع سميث بأمان - بعد ثلاثة أسابيع عمل قاسية وأربع عشرة ساعة عمل يومياً. هل تنضمون إليّ لاحتفال صغير بعد العمل يوم الجمعة؟

الوقت: الخامسة والنصف كحد أقصى، في الثالث من أيار.

المكان: إيفانز.

الهدف: المتعة.

اضغطوا على زر الإجابة من فضلكم، واعلموني إن كنا سنذهب.

سايمون

ندوة معلوماتية

يعقد قسمنا ندوة حول برنامج البريد الالكتروني الجديد يوم الثلاثاء، السادس من آذار في العاشرة والنصف في غرفة المؤتمرات الرئيسة. وكالعادة، الحاضرون هم

أعضاء قسمنا، ولكن بما أنك مرتبط بمشروع يتطلب إرسال الكثير من البريد إلى الكثير من الأشخاص، اعتقدت أنك ستهتم بالاطلاع على البرنامج.

لا حاجة للرد. إذا كنت مهتماً، فقط احضر يوم الثلاثاء.

باركر

دعوة إلى إفطار عمل

سنلتقي أنا وندوفرانك، وإيرل معاً قبل عروض يوم الثلاثاء لمراجعة وضعنا في المشروعات الجديدة. وقد تصورنا أن أفضل طريقة للقيام بذلك هي على الإفطار. سيكون جهازك لتموين الطاقة والمعلومات عوناً لنا وأشك بأنك تتوق إلى فرصة ما لإطلاعنا على آرائك قبل الاجتماع الكبير.

خطتنا هي أن نلتقي في مجمع نلسن. في مقهى الطابق السفلي، الساعة الثامنة صباحاً يوم الثالث والعشرين. سيكون رائعاً إذا حضرت.

سام

كلمات وعبارات يجب استخدامها

أية أسئلة

يريك / يشوش

يدعو

استفيد

عون

يعرض

فكرة بارعة مفاجئة

مشرف

فرصة

أتوق

استغل وقتك

مراجعة عامة

أراجع

كلمات وعبارات يجب تجنبها

مضجر

قد لا ترغب المجيء، لكن

ربما أنت لست مهتماً، لكن

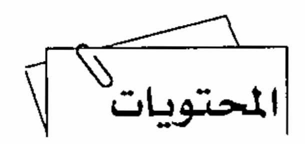
أشعر أنني ملزم بأن أطلب منك

آسف لطلب

يجب أن أطلب منك

إذا كنت تريد المجيء حقاً

ربما لاتفضل أن تحضر



المحتويات

الموضوع		الصفحة

الموضوع		الصفحة

- التحدث مع أطفالك عن الموت والطلاق والمخدرات والجنس.

إنه مليء بالأمثلة المضيئة والاستخدام الأمثل للكلمات والعبارات التي تجعل القلب يخفق أو يتحطم، وبعد، فهذا الكتاب سوف يصبح المصدر الذي ترجع إليه عندما تبحث عن الكلمات الصحيحة.

- هل تعترف بخطأ ما؟
- هل تتغلب على الأخبار السيئة؟
- هل تحاول تضميد علاقة؟
- هل تواسي شخص حبيب؟
- هل تطلب معروفاً؟
- هل تواجه متحدياً؟
- هل تهنئ منافساً؟
- هل تقبل بالهزيمة؟
- هل تعبر عن حقيقة نفسك؟

المؤلف جاك كريفين

ألف أكثر من ٢١ كتاباً بالاتصال والعمل والإدارة. ومن أفضل الكتب التي نشرها له برنتس هول هو!

- كيف تقولها في العمل

- كيف تقول أفضل ما لديك

إن الأوقات التي تكون فيها الكلمات ذات معنى هي غالباً الأوقات التي لا نجد فيها الكلمات على الإطلاق. الآن، ها هو الدليل مع اختلاف جوهري، إنه يركز على الجانب العاطفي في الاتصال ويجعل من السهولة والسرعة سد الفجوة بين ما نشعر به وما نقوله.

كتاب «كيف تتحدث من القلب» يقدم نصحاً عملياً ومحادثات موفرة للوقت ورسائل وبريداً الكترونياً لمساعدتك على التحدث والكتابة باقتناع وصدق وعاطفة لهؤلاء الذين يهتمون بالأسرة والأصدقاء والمحبين والزوجة والمدير في العمل والموظفين والزملاء. وسواء أكنت تريد أن تشجع صديقاً على مواجهة الصعاب أم تواعد شخصاً أو تواسي زميلاً مكلوماً أو تجعل شخصاً يشعر باهتمامك، فإن كتاب «كيف تتحدث من القلب» يقدم كل الكلمات التي تحتاجها للتعبير عن مشاعرك بشكل لطيف. إن قائمة الكلمات المعاونة والعبارات التي يجب استخدامها أو تجنبها واللمحات عن كيفية استخدام لغة الجسد سوف تساعدك على إيصال رسالتك بكل الدفء والاهتمام الذي تشعر به.

سوف تجد ثروة من الأنماط الجاهزة والإرشادات التي تغطي ٣٠ موضوعاً يصعب التعبير عنها وتشمل:

- تقديم اعتذارات لبقة.
- التعبير عن الشكر والتقدير الصادق.
- تقديم تعاطف ومواساة ذات معنى.
- كتابة رسائل غرامية عاطفية.
- تقديم نقد بناء وتشجيع حقيقي.
- تحفيز موظفيك للمزيد من العمل.
- التحدث مع أطفالك عن الموت والطلاق والمخدرات والجنس.

إنه مليء بالأمثلة المضيئة والاستخدام الأمثل للكلمات والعبارات التي تجعل القلب يخفق أو يتحطم، وبعد، فهذا الكتاب سوف يصبح المصدر الذي ترجع إليه عندما تبحث عن الكلمات الصحيحة.

موضوع الكتاب: الانفعالات النفسية

موقعنا على الانترنت:
http://www.obeikanbookshop.com

